

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL

Ano de 2021



Th...loria

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	4
DESTAQUES DO ANO.....	5
COJE comemora 10 anos em evento com o tema: Informação e Sustentabilidade.....	6
Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais sediou o 13º COJE	12
Algumas fotos do evento	15
Ouvidoria da Mulher foi instituída como um canal da Ouvidoria do TRE-MG.....	16
Seminário no TRE/PA - Implantação da LGPD nos Regionais.....	19
OUVIDORIA: Fatos registrados no período.....	24
Distribuição das demandas	25
Formas de acesso para a proposição de demandas	26
Sistema informatizado	26
Breve Análise dos dados da tabela	30
Participação dos setores.....	31
Destino dos chamados encaminhados	31
FALE CONOSCO: Chamados registrados no período.....	35
OUTRAS FORMAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO TRE/MG	39
Atendimento telefônico e por WhatsApp	39
DISQUE ELEITOR – 148 - Ocorrências registradas no período	41
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SESOD.....	43
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SATEC.....	44
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
CORPO TÉCNICO DA OUVIDORIA	48

INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao disposto no artigo 10, inciso XIII, da Resolução nº 843/2010, apresentamos o Relatório Anual de Ouvidoria desta Ouvidoria. Neste relatório abordamos as atividades desenvolvidas no ano de 2021, 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 (Lei nº 12.527/2011) e o Disque Eleitor-148.

No cômputo geral desse ano foram registrados 113.110 atendimentos pelas duas seções: Seção de Suporte à Ouvidora – SESOD - com 11.804 e Seção de Atendimento ao Cidadão - SATEC com 101.306.

DESTAQUES DO ANO

- 10 anos do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.
- 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral sediado no TRE/MG
- Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais institui o canal da Ouvidoria da Mulher
- Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Pará promove seminário sobre a Lei Geral de Proteção de Dados

COJE comemora 10 anos em evento com o tema: Informação e Sustentabilidade



Fundado em 16 de setembro de 2011 na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral completou 10 anos de funcionamento.

O COJE vem, ao longo destes 10 anos, desenvolvendo fielmente os objetivos mencionados no seu estatuto – art. 1º – incisos de I a XI, em que propõe trabalhar pela estruturação, estímulo, defesa das prerrogativas, atuação e independência administrativa e funcional das ouvidorias dentro dos Tribunais Eleitorais do país.

O Colégio de Ouvidores Eleitorais tem como um dos seus escopos a recomendação de

medidas administrativas tendentes à melhoria e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral nos Tribunais, por meio da criação de grupos de estudo em nível nacional, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos pelas ouvidorias.

Desta feita, trabalha pela defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, buscando o aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário Eleitoral.

A data foi comemorada no dia 17 de setembro de 2021, com cerimônia híbrida, virtual e presencial, no Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, em Campo Grande - MS.

O evento aconteceu com a presença de ouvidores, desembargadores e juízes de vários tribunais de todo Brasil, dentre os quais, da Presidente do COJE, Juíza Kamile Moreira Castro, Ouvidora substituta do TRE-CE, do Ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Reynaldo Soares da Fonseca, do 1º Secretário do COJE, Juiz Daniel Castro, Ouvidor do TRE-MS, da Ouvidora do TSE, Simone Trento; do Ouvidor do TRE-MT, Juiz Pésio Oliveira Landim; do ex-Presidente do COJE e Ouvidor do TRE-CE, Desembargador Raimundo Nonato Silva

Santos e da Presidente da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), Juíza Renata Gil. A Conferência Magna foi presidida pelo Ministro do Supremo Tribunal Federal, José Antônio Dias Toffoli, responsável pela implementação das ouvidorias à época de sua gestão na presidência do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), por meio da resolução nº 23.468/2016. No seu discurso, o Ministro ressaltou o trabalho da Justiça Eleitoral de guardiã da democracia brasileira, por meio da atuação tanto administrativa de organizar a logística das eleições, quanto de prestação jurisdicional no seu campo de atuação. E que a história da Justiça Eleitoral tem demonstrado que ela está plenamente à altura de seu papel, encontrando-se capacitada para zelar pela realização de eleições periódicas, livres, seguras e transparentes, que preservem e concretizem a genuína vontade popular em todo território nacional.

“À Justiça Eleitoral incumbe, no nosso país, organizar, supervisionar e julgar o processo eleitoral. Para tanto, ela desenvolve atividade de cunho administrativo, normativo, regulamentar e jurisdicional obviamente. Sua atuação no campo administrativo e organizacional vai desde o início, como o cadastramento dos

eleitores e os registros dos partidos, até a proclamação dos resultados das eleições e a diplomação dos eleitos. Na função jurisdicional, à Justiça Eleitoral cabe resolver os conflitos eleitorais”.

“Temos muito o que comemorar nesta data que marca a fundação do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral. Parabéns ao COJE e à Justiça Eleitoral”, finalizou. (Ministro Dias Toffoli - (<https://www.amb.com.br/>))

Medalha de Mérito

O evento contou com uma solenidade de outorga da Medalha de Mérito Comemorativa dos 10 anos do COJE, insígnia criada por meio do ATO nº 01/2021 - COJE, de reconhecimento público a personalidades que contribuíram ou vêm contribuindo para a consolidação e o fortalecimento das Ouvidorias em todo o país.



As autoridades contempladas foram: José Antônio Dias Toffoli, Ministro do Supremo Tribunal Federal (STF) e ex-Presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) -; Simone Trento, Juíza-Ouvidora do TSE; Renata Gil, Juíza-Presidente da AMB; Reynaldo Soares, Ministro do STJ; Raimundo Nonato,

Desembargador TJ/CE e TRE/CE;

Paschoal Carmello, Desembargador TJ/ MS e TRE/MS; Ana Lúcia, Desembargadora TJ/PR; Carlos Eduardo, Desembargador TJ/MS; Gabriela Mansur, Promotora SP e Carlos Eduardo, Senador pelo TO.



Lançamento do livro COJE: Informação e Sustentabilidade



No evento também foi lançado o Livro “COJE: Informação e Sustentabilidade - Edição especial de 10 anos”, que contou com o apoio da AMB, do TSE e do Conselho Nacional de Justiça.

O livro foi produzido a partir de artigos científicos

cujos temas estão relacionados ao trabalho realizado pelos órgãos, com diretrizes da informação e da sustentabilidade.

O encerramento foi conduzido pelo vice-presidente do COJE, Juiz Ouvidor do TRE-PR, Thiago Paiva dos Santos.

Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais sediou o 13º COJE



O Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, nos dias 1º e 2 de dezembro de 2021, recebeu o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral para o seu 13º Encontro.

O evento aconteceu no Auditório Des.

Leal da Paixão, de forma presencial e virtual. O tema escolhido para o evento foi: “Ouvidoria, Democracia e Inclusão Social”. O 13º Encontro teve como objetivo uma maior integração e troca de informações necessárias ao cumprimento das competências e atribuições das Ouvidorias Eleitorais, levando em consideração a democracia e a inclusão social dos cidadãos nos processos de decisão e de deliberação dos Tribunais Regionais Eleitorais em relação aos serviços prestados à comunidade.

No primeiro dia do evento, os representantes das ouvidorias eleitorais de todo o país se reuniram para discutir temas de competência das ouvidorias, com vistas à construção da Carta de Belo Horizonte, posteriormente aprovada pelos ouvidores do Colégio. Estiveram presentes no evento: o Desembargador Marcos Lincoln dos Santos, Presidente do TRE/MG-; a Juíza Kamile Moreira Castro - Presidente do COJE e Ouvidora Substituta do TRE/CE; a Juíza

Simone Trento - Ouvidora do TSE; a Juíza Patrícia Henriques Ribeiro – Ouvidora do TRE/MG; Dra. Gabriela Manssur - Promotora de Justiça de São Paulo; o Juiz Alexandre Freire Pimentel - do TJ-PE; o Dr. Marlon Jacinto Reis – Advogado e ex-Juiz TJ/MA e TRE/MA, dentre outras autoridades.

No segundo dia do evento, o Desembargador e Presidente do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais deu boas-vindas aos visitantes e aproveitou a ocasião para instituir a Ouvidoria da Mulher, dentro da Ouvidoria do TRE/MG. Em seu discurso, o presidente destacou que, ao assinar a Portaria 423/2021, estava criando um atendimento “especializado em relação às demandas de violência contra a mulher, no que se refere à igualdade de gênero, participação feminina e sobretudo no desrespeito aos direitos políticos.”

Kamille Moreira Castro, presidente do Colégio de Ouvidores Eleitorais e Juíza-Ouvidora Substituta do TRE/CE, em seu discurso de abertura, chamou a atenção para o fato de que “as ouvidorias são fruto da mudança de cultura no estado democrático de direito em relação à participação social, ao controle social, e têm, portanto, uma função social, como mecanismo de democratização e de exercício de direitos políticos.” (<https://intranet-prod.tre-mg.gov.br/intranet/comunicacao/noticias/evento...>)

Ao receber a palavra, a Juíza-Ouvidora do TRE/MG e integrante da Corte Eleitoral, Patrícia Henriques, agradeceu a presença dos representantes dos Tribunais Eleitorais e ressaltou a relevância do trabalho, da boa escuta e do acolhimento das pessoas que procuram as

ouvidorias, especialmente com a proximidade das eleições 2022, momento em que isso será fundamental. Ressaltou a relevância da atuação das ouvidorias para a Justiça Eleitoral e para a sociedade, agradeceu o apoio do Presidente na concretização do que ela chamou de “grande conquista para a Ouvidoria do TRE/MG, que agora dispõe de um canal específico e especializado para receber as demandas do público feminino”.

A palestrante, convidada para o evento, Dr^a Gabriela Manssur, Promotora de Justiça do Estado de São Paulo, louvou a iniciativa, destacando essa importante atitude do TRE mineiro. É preciso avançar mais, já que o índice de subnotificação de ocorrências relacionadas à mulher é bastante elevado. Para ela, a criação da Ouvidoria da Mulher em várias instituições do país representa um importante canal com o qual as mulheres se identificam. A Promotora ressaltou que o atendimento da Ouvidoria da Mulher do TRE-MG deve contar com servidoras qualificadas para receber as denúncias e prestar atendimento humanizado em local apropriado e seguro.

Em seguida, foram homenageados cinco servidores e servidoras dos Tribunais Regionais Eleitorais do país, pelos relevantes serviços prestados e realizados no âmbito das respectivas ouvidorias, com medalhas comemorativas dos dez anos de existência do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

Ao final do evento a Carta de Belo Horizonte foi aprovada pelos ouvidores presentes.

Algumas fotos do evento



Ouvidoria da Mulher foi instituída como um canal da Ouvidoria do TRE-MG



O Presidente do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, por meio da Portaria 423/2021, instituiu a Ouvidoria da Mulher, no âmbito da Ouvidoria do TRE/MG, como mais um canal de interação com a sociedade. O serviço foi lançado no segundo dia do 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, que aconteceu no TRE/MG entre os dias 1º e 2 de dezembro de 2021 com o tema: “***Ouvidoria, Democracia e Inclusão.***”

Trata-se de um canal especializado com o objetivo de receber demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina no âmbito da Justiça Eleitoral de Minas Gerais. A abertura desse serviço segue a tendência de vários TREs do país e de outros Órgãos como o Ministério Público, que

já instituíram dentro das próprias Ouvidorias mais esse canal de escuta especializada.

No campo legislativo tem surgido normatizações propositivas e corretivas de padrões culturais antigos em nossa organização social, na busca por incluir e motivar cada vez mais a participação feminina na sociedade. Dentre elas a Lei nº 14.192/2021 que estabelece normas para prevenir, reprimir e combater a violência política contra a mulher. Estipula que os partidos políticos devem incluir em seu estatuto regras de prevenção, repressão e combate à violência política contra a mulher.

No seu artigo terceiro, a referida lei preconiza que é considerada violência política contra a mulher toda ação, conduta ou omissão com a finalidade de impedir, obstaculizar ou restringir os direitos políticos da mulher. Acrescenta à Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965, o Código Eleitoral, o art. 326-B, que estabelece: assediar, constranger, humilhar, perseguir ou ameaçar, por qualquer meio, candidata a cargo eletivo ou detentora de mandato eletivo, utilizando-se de menosprezo ou discriminação à condição de mulher ou a sua cor, raça ou etnia, com a finalidade de impedir ou de dificultar a sua campanha eleitoral ou o desempenho de seu mandato eletivo: pena - reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa.

(<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=418285>)

Com o fim das coligações, no ato do pedido de registro de candidaturas, cabe agora, a cada legenda, indicar as filiadas que concorrerão ao pleito. Os partidos políticos devem seguir os limites percentuais mínimo de 30% e máximo de 70% para cada gênero. A regra está prevista

no artigo 10, parágrafo 3º, da [Lei nº 9.504/1997](#) (Lei das Eleições).

E a novidade legislativa mais recente, com vistas ao favorecimento futuro das candidaturas femininas e, portanto, à inserção cada vez maior da mulher no campo político, diz respeito à Emenda Constitucional nº 111/2021, que afirma em seu art. 2º: para fins de distribuição entre os partidos políticos dos recursos do fundo partidário e do Fundo Especial de Financiamento de Campanha (FEFC), os votos dados a candidatas mulheres ou a candidatos negros para a Câmara dos Deputados nas eleições realizadas de 2022 a 2030 serão contados em dobro.” (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc111.htm)

Com essa iniciativa o Tribunal está buscando fortalecer o relacionamento com a sociedade, sendo a Ouvidoria da Mulher uma das estratégias de aproximação e comunicação com os cidadãos.

Seminário no TRE/PA - Implantação da LGPD nos Regionais



Nassif Jordy / Ascom TRE do Pará

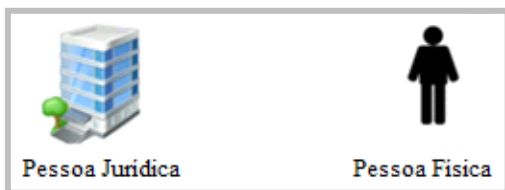
Nos dias 09 e 10 de dezembro de 2021 a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Pará promoveu um seminário com o objetivo de discutir a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados em todos os Tribunais Eleitorais do país. Estiveram presentes o Juiz-Ouvidor substituto do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, Marcelo Paulo Salgado e a chefe da Seção de Suporte à Ouvidoria da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria, Soraia Maria de

Campos Reis.

A primeira lei sobre a proteção de dados surgiu na Alemanha e, a partir daí, o debate se expandiu culminando com a edição do GDPR (General Data Protection Regulation), ou o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, norma que passou a regular todo o tratamento de dados da União Europeia, influenciando outros países no mundo a criarem seu próprio regulamento, inclusive o Brasil, com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

<https://advocatta.org/historico-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-lgpd/#>

Mas o que é e a quem se aplica a Lei Geral de Proteção de Dados?



A Lei Geral de Proteção de Dados é uma norma que passou a vigorar a partir de 18 de setembro de 2020, com aplicação de sanções administrativas a partir de 1º de agosto de 2021

em todo o território brasileiro. Essa lei, em seu artigo 1º, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado. E tem por objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade, de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

O legislador definiu como dados pessoais, qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou identificável. Essa pessoa é a titular de dados, que pode ser reconhecida direta

ou indiretamente por fatores como: nome, número de identificação, dados de localização, biometria, dados de saúde, genéticos, de opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, de orientação sexual, econômicos, dentre outros.

A LGPD ainda prevê o direito à correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, bem como o bloqueio, a anonimização ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei. Prevê também a portabilidade de dados e o direito de eliminação ou revisão dos dados pessoais tratados, mesmo com o consentimento do titular, assegurando a manutenção do pleno controle dos seus dados pessoais, garantindo o princípio da autodeterminação informativa.

Ressalte-se, ainda, que essa legislação, embora não traga alterações para o processo eleitoral, define regras e princípios para o tratamento de dados pessoais que incidem sobre atividades de campanha que envolvam o tratamento de dados pessoais.

Dados pessoais que foram coletados ou disponibilizados pelos usuários para finalidades específicas não poderão ser utilizados para outros fins, tais como a construção de banco de dados, a utilização em campanhas políticas, em pesquisas ou para envio de propaganda eleitoral.

Como adequar as Ouvidorias às exigências da LGPD?

Para responder a essa e a outras interrogações, a Ouvidoria do TRE-PA organizou o seminário “Estratégias de implantação da LGPD nos Tribunais, perspectivas e experiências...” onde as

autoridades ali presentes buscaram trabalhar a questão proposta e tecer considerações e estratégias de implantação.

A presidente do TRE/PA, Desembargadora Luzia Nadja Guimarães Nascimento, saudou os presentes e a mesa composta pelo Juiz da Corte Eleitoral e Ouvidor do Regional, Dr. Edmar Silva Pereira. A Desembargadora Luzia Nadja, em sua fala, ressaltou a importância do seminário, refletindo sobre o mundo digital e o importante papel que a tecnologia apresenta hoje na vida de todas as pessoas, desde uma rede social sugerindo uma amizade, um site que apresenta uma oportunidade de trabalho ou até mesmo um aplicativo que informa o melhor caminho para casa. A maioria dos recursos tecnológicos trabalha com dados pessoais coletados dos usuários em algum momento.

O seminário contou ainda com a participação de representantes do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, além de quatro representantes do TSE, entre eles, a Juíza Auxiliar da Presidência do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e Juíza Ouvidora do TSE, Simone Trento, que palestrou sobre as “Perspectivas da implantação da LGPD nos Tribunais Regionais Eleitorais: o papel do Encarregado e operadores”. Simone falou sobre a LGPD, implementação e pretensões da lei e seus impactos, especialmente na Justiça Eleitoral, os agentes de tratamento e o papel do encarregado dos dados pessoais.

Em seguida, o Secretário de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental do TSE, Bruno Andrade, falou sobre o “Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD):

passo a passo”. Ambas as palestras tiveram como mediadores o Juiz substituto, Marcus Alan de Melo Gomes, e a Analista Judiciária e Chefe de cartório da 1ª ZE do Pará, Maíra Domingues.

No segundo dia, no período da manhã, foi realizada uma oficina de “Formação de rede de governança em LGPD”, sob a orientação do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais e da Comissão de Segurança da Informação do TRE do Pará. Na parte da tarde, foram ministradas as palestras “Adequação da LAI x LGPD e formulário de acesso às informações”, pela assessora de Ouvidoria do TSE, Eliana Bavaresco Volpato e, em seguida, a palestra “Segurança da Informação e a sua aplicação na LGPD,” pelo Gestor de Segurança do TSE, Carlos Zottmann. O encerramento ficou por conta do TRE do Paraná, com “A experiência da LGPD do TRE do Paraná”, com os representantes do Tribunal: Tatiana Kolly Wasilewski Rodrigues e Juarez Oliveira. (Ascom TRE do Pará,2021)

OUVIDORIA: Fatos registrados no período

No ano de 2021, o Sistema da Ouvidoria registrou um quantitativo de **693** demandas, **38** das quais classificadas como improcedentes. No período, foram **124** reclamações, **20** elogios, **10** sugestões, **35** denúncias e **468** solicitações; já os questionamentos utilizando a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011 - somaram **34** solicitações, com relação à LGPD apenas **1**. Além das manifestações cadastradas no sistema da Ouvidoria, também foram contabilizados: O serviço Fale Conosco apresentou **5.468** registros.

Os atendimentos aos cidadãos por meio telefônico, contabilizaram **3.430**,

Os atendimentos por WhatsApp contabilizaram **2.213**.

Categoria	%
Denúncia	5.05
Elogio	2.89
Lei de Acesso à Informação	4.91
Lei Geral de Proteção de Dados	0.29
Reclamação	17.89
Solicitação	67.53
Sugestão	1.44
Fonte: Sistema informatizado da Ouvidoria	100%

Fonte: Sistema informatizado de Ouvidoria

Distribuição das demandas

Categoria	%
Denúncia	5.05
Elogio	2.89
Lei de Acesso à Informação	4.91
Lei Geral de Proteção de Dados	0.29
Reclamação	17.89
Solicitação	67.53
Sugestão	1.44

Fonte: Sistema informatizado de Ouvidoria

Na tabela acima, as demandas relativas a **solicitações** predominaram na classificação dos chamados, com **67.53%** dos registros, seguida das **reclamações** com **17.89%**. Em terceira posição as **denúncias** totalizaram **5.05%**.

Os registros associados à **Lei de Acesso à Informação** somaram índices de **4.91%**, no que concerne aos registros classificados como **elogios**, **Lei Geral de Proteção de Dados** e **Sugestão**, perfizeram valores menores, com respectivos: **2.089**; **0.29** e **1.44** percentuais durante o ano.

Formas de acesso para a proposição de demandas

A **Internet** continua sendo o canal mais frequente para envio das manifestações dos eleitores. No ano de 2021 essa forma superou mais uma vez as demais formas de acesso, correspondendo a **57.72%** do montante dos chamados recebidos.

A segunda forma de acesso mais utilizada foi **WhatsApp** que correspondeu a **19.91%**, seguida de **E-mail** com **14.43%** e de **Telefone** que totalizou percentual de **6.93%**.

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	QTD
Atendimento ao público - Disque eleitor - Cartórios da capital - Cartórios do interior - Secretaria	Elogio	CEO, Cartório eleitoral, SATEC, SGP, STI	16
	Reclamação	CGI, Cartório eleitoral, FEBH	12
	Solicitação	SGP	1
	Sugestão	CCS, CEO	2
Candidato - Condutas -- Compra de votos -- Uso administrativo ou do poder de mandatário	Denúncia	Cartório eleitoral, SGE	11

<ul style="list-style-type: none"> -- Procedimentos ou atitudes -- Omissão em relação de bens no registro -- Situação de candidato -- Prestação de contas -- Posse de candidato 			
<p>Candidato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condutas -- Compra de votos -- Uso administrativo ou do poder de mandatário -- Procedimentos ou atitudes -- Omissão em relação de bens no registro -- Situação de candidato -- Prestação de contas -- Posse de candidato 	Lei de Acesso à Informação	Cartório eleitoral	2
<p>Candidato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condutas -- Compra de votos -- Uso administrativo ou do poder de mandatário -- Procedimentos ou atitudes -- Omissão em relação de bens no registro -- Situação de candidato -- Prestação de contas -- Posse de candidato 	Reclamação	Cartório eleitoral, SGE	5
<p>Candidato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condutas -- Compra de votos -- Uso administrativo ou do poder de mandatário -- Procedimentos ou atitudes -- Omissão em relação de bens no registro -- Situação de candidato -- Prestação de contas -- Posse de candidato 	Solicitação	Cartório eleitoral, SGE	5

Cartório eleitoral/Central de atendimento - Rezoneamento	Reclamação	SGP	1
Eleição - Apoio Técnico - Novas eleições - Resultado de eleição - Segurança - Sistema de Filiação Partidária - Local de votação -- Instalação das sessões eleitorais -- Alteração local sem aviso ao eleitor ou indicação por faixa incorreta - Técnico de urnas -- Urna eletrônica	Denúncia	CCS, STI	2
	Lei de Acesso à Informação	SGE	1
	Reclamação	Cartório eleitoral	2
	Solicitação	CCS, Cartório eleitoral, SGE, STI	13
Eleitor - Pedido de dados/informação - Obrigatoriedade de voto - Documentação obrigatória - Procedimentos da Justiça Eleitoral - Setores do Tribunal - Regularização/quitação eleitoral - Inscrição/transferência/segunda via/revisão - Nome social - E-Título - Justificativa	Elogio	CEO	1
	Lei de Acesso à Informação	Cartório eleitoral, SGE, SGP, SGS, SOF, STI	18
	Lei Geral de Proteção de Dados	Cartório eleitoral	1
	Reclamação	CCS, CPAI, Cartório eleitoral, SATEC, STI	43
	Solicitação	CRE, Cartório eleitoral, FEBH, GCRE, SGE, SGP, STI	246
Institucional - Material informativo dos serviços do tribunal - Concurso público - Estágio	Lei de Acesso à Informação	SGP	6
	Reclamação	SGP, STI	3
	Solicitação	CCS, SGE, SGP, STI	38
	Sugestão	CCS, SGP	2
Legislação - Legislação eleitoral	Lei de Acesso à Informação	SGE, SJU	6

Mesário - Gozo dos dias trabalhados - Consequências do não comparecimento - Conduta do mesário - Ticket - Certidão - Convocação - Não convocação - Treinamento	Reclamação	Cartório eleitoral, SGP	19
	Solicitação	Cartório eleitoral, SOF	47
Ouvidoria - Improcedentes -- Matéria de idêntico teor - Atendimento da Ouvidoria	Elogio	CEO, EJE	2
Pandemia Covid 19	Denúncia	SGP	1
	Lei de Acesso à Informação	SGP	2
	Reclamação	CCS, CEO, Cartório eleitoral, SGP, STR	13
	Solicitação	SGP, STR	4
	Sugestão	SGP, STR	2
Partido político - Filiação/desfiliação/duplicidade partidária - Criação de partido político - Prestação de contas	Denúncia	Cartório eleitoral, SGE	4
	Reclamação	Cartório eleitoral	1
	Solicitação	Cartório eleitoral, SGE	15
Processo - Processo de cassação - Informação dados (partes, despacho etc) - Andamento do processo	Lei de Acesso à Informação	SJU	1
	Lei Geral de Proteção de Dados	SGE	1
	Reclamação	Cartório eleitoral, GJMIII	9
	Solicitação	Cartório eleitoral	2
Propaganda eleitoral - Propaganda Irregular - Propaganda eleitoral extemporânea -- Após a eleição	Reclamação	SGE	1

Servidor - Servidores - Concurso de remoção/permuta - Hora extra - Cargos disponíveis - Horário de trabalho - Pedido de dados/informação - Condições de trabalho - Setores do Tribunal - Servidor requisitado	Denúncia	COAAD, SGP	7
	Elogio	CCS, Cartório eleitoral, GPRE, SGE, SGP	7
	Lei de Acesso à Informação	CGP, SGP, STI	7
	Reclamação	CRE, SGP, SGS, SOF, STI, STR	15
	Solicitação	GPRE, SGP, SGS, STI	16
	Sugestão	CRE	3
	TOTAL		616

Fonte: Sistema informatizado de Ouvidoria

Breve Análise dos dados da tabela

O ano de 2021 totalizou pelo sistema da Ouvidoria **616** demandas, sendo que 77 dessas, foram encaminhadas para mais de uma área dentro do Tribunal em razão da diversidade dos assuntos, o que perfaz o total de **693** atendimentos.

Em relação aos dados da tabela apresentada nas páginas anteriores, constata-se que a maior parte referere-se a solicitações dos cidadãos envolvendo os temas: Mesários, Eleitores com pedidos gerais sobre a documentação eleitoral, Partido político, Andamento do processo, Concurso público, Estágio, Situação de candidato junto à Justiça Eleitoral, Material informativo dos serviços do tribunal, Servidores com solicitações diversas e Pandemia Covid 19.

Participação dos setores

Pelo gráfico a seguir, constata-se que dos **693** chamados, um pouco mais da metade foi dirigido às Zonas Eleitorais, totalizando **56.85%** do total de manifestações. Em segundo lugar no ranking de distribuição das demandas, tem-se a Secretaria de Gestão de Pessoas, com **15.29%**. A Secretaria de Gestão de Atos Eleitorais e Partidários aparece em terceira posição, com **5.77%** dos chamados, conforme estudo da tabela.

Saliente-se que o índice retratado pelos gráficos relativos aos chamados da Ouvidoria pode ser um sinalizador da necessidade de maior atenção das áreas relativamente aos temas abordados pelos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral.

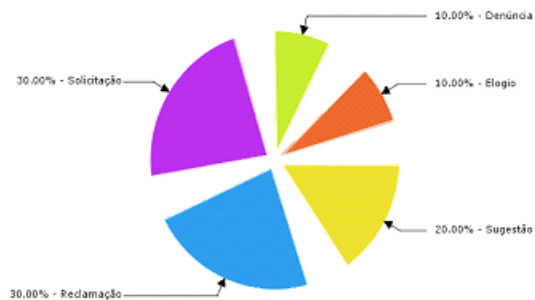
Destino dos chamados encaminhados

Sigla	Descrição do setor		
CCS	Coordenadoria de Comunicação Social	GPPE	Gabinete da Presidência
CEO	Coordenadoria Executiva da Ouvidoria	SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas
SGE	Secretaria de Gestão da Informação e Atos Partidários	SGS	Secretaria de Gestão de Serviços
STR	Diretoria-geral da Secretaria do Tribunal	SJU	Secretaria Judiciária E Administrativa
CRE	Corregedoria Regional Eleitoral	SOF	Secretaria de Orçamento E Finanças
EJE	Escola Judiciária Eleitoral	STI	Secretaria de Tecnologia da Informação

Fonte: Sistema informatizado de Ouvidoria

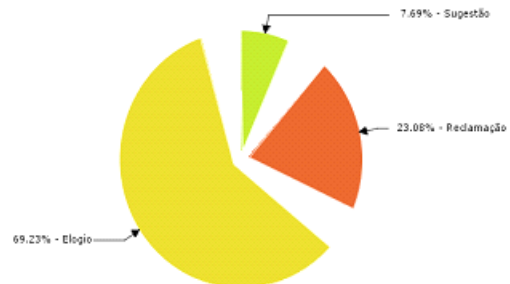
CCS - COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



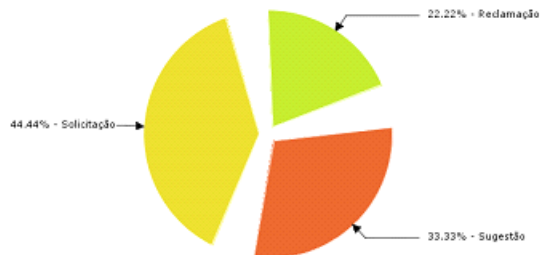
CEO - COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



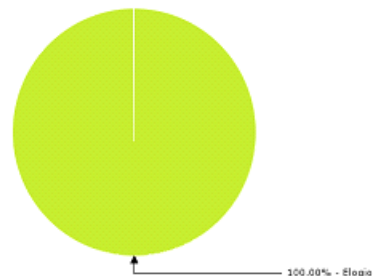
CRE - CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



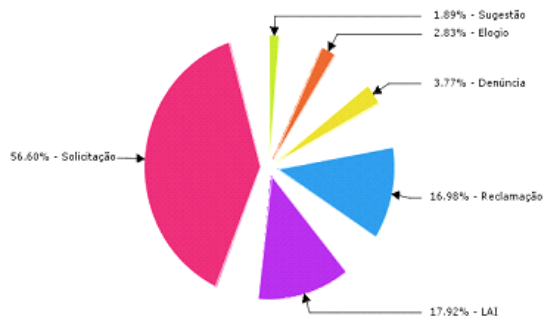
EJE - ESCOLA JUDICIÁRIA ELEITORAL

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



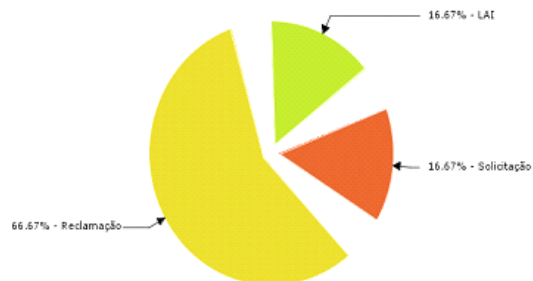
SGP - SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



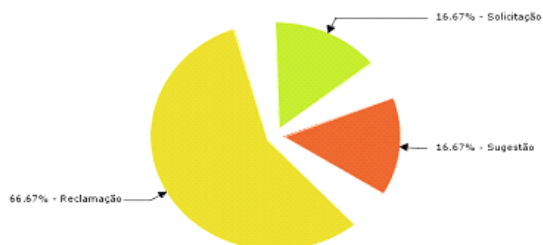
SGS - SECRETARIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



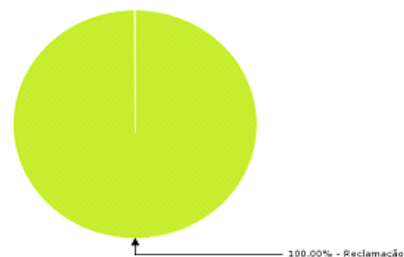
STR - DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL

Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021

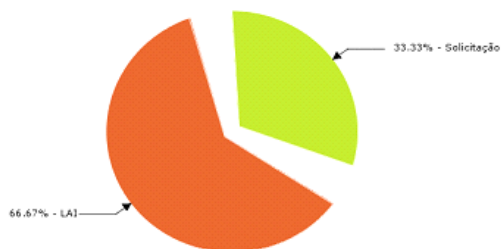


GJM - GABINETES DOS JUÍZES-MEMBROS

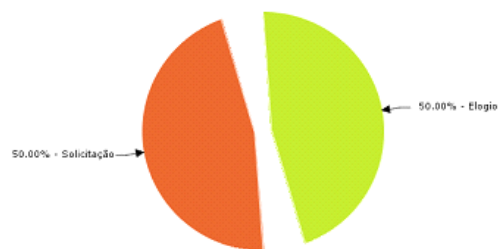
Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



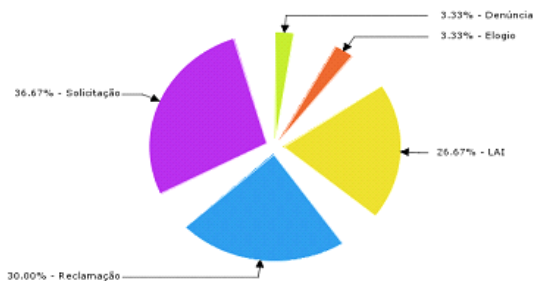
SJU - SECRETARIA JUDICIÁRIA E ADMINISTRATIVA
Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



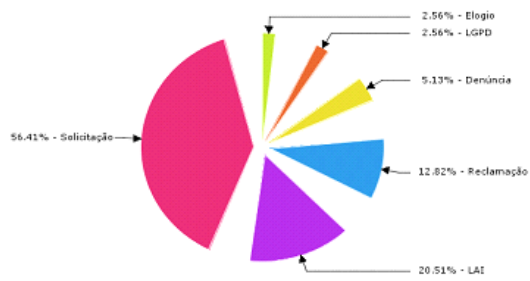
GPRE - GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021

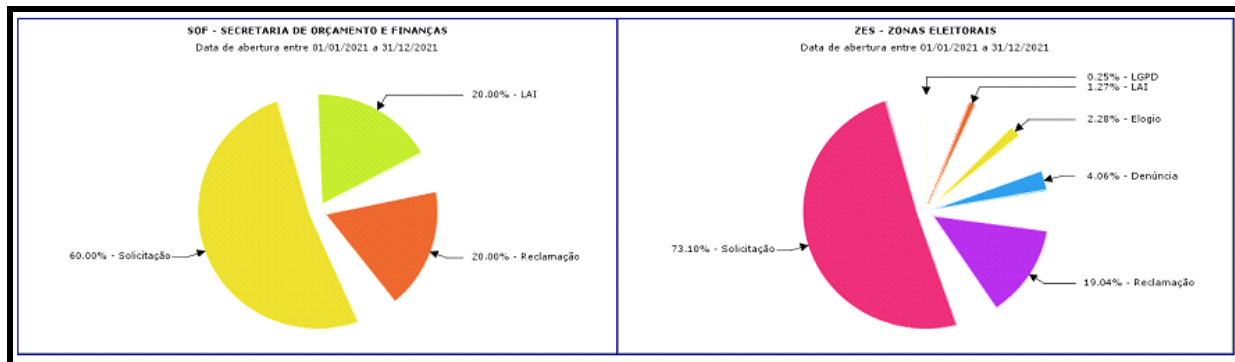


STI - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021



SGE - SECRETARIA DE GESTÃO DE ATOS ELEITORAIS E PARTIDÁRIOS
Data de abertura entre 01/01/2021 a 31/12/2021





FALE CONOSCO: Chamados registrados no período

RELAÇÃO COM O TRE	ASSUNTO	QUANTIDADE
Concurso/estágio (interessado)	Estágio (inscrição)	2706
	Estágio (outros)	234
	Concurso	32
Cidadão	Outros	498
	Certidões da Justiça Eleitoral	402
	Justificativa eleitoral / Regularização	357
	Alistamento eleitoral / 2ª via de título ou alteração de dados	248
	Transferência eleitoral	111
	Acompanhamento processual	30
	Resultado de eleições	30
	Eleitor no exterior	28
	Filiação / Desfiliação partidária	28
	Acessibilidade	20
	Fornecimento de endereço de eleitores	10
	Sistemas da justiça eleitoral	4
	Estatísticas de eleitorado	2

	Informações sobre candidatura	2
	Legislação eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência	2
	Quero ser eleitor	2
	Informações sobre partidos políticos / Órgãos partidários	1
Outros	Temas gerais da justiça eleitoral	469
Mesário (sou ou quero ser)	Já sou mesário	85
Advogado	Processo Judicial Eletrônico - PJE	27
	Outros	24
	Acompanhamento processual	8
	Sistemas da justiça eleitoral	5
	Informações sobre candidatura	3
	Legislação eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência	1
Trabalha no TRE - Estagiário	Temas gerais da justiça eleitoral	21
Trabalha no TRE - Juiz	Temas gerais da justiça eleitoral	21
Trabalha no TRE - Requisitado/Cedido	Temas gerais da justiça eleitoral	21
Pesquisador (Memória Eleitoral)	Temas gerais da justiça eleitoral	20
Representante de partido político	Prestação de contas eleitorais e partidárias - MUNICIPAL	7
	Outros	4
	Habilitação (acesso) do representante partidário MUNICIPAL para utilização do filiaweb	1
	Legislação Eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência	1
Candidato a cargo eletivo	Outros	4
	Prestação de contas eleitorais	4
	Resultados de eleições	2
	Informações sobre candidatura	1
	Sistemas da justiça eleitoral	1
	Parte	Temas gerais da justiça eleitoral
Trabalha no TRE - Servidor	Temas gerais da justiça eleitoral	6
Jornalista	Temas gerais da justiça eleitoral	3
Fornecedor	Outros	2
Defensor Público	Temas gerais da justiça eleitoral	1
Total Geral		5.468

Fonte: Sistema Fale Conosco

No período do ano de 2021 foram recebidos **5.468** chamados no serviço **FALE CONOSCO**. 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>.

Esse canal do TRE-MG disponibiliza para o público opções de escolha na hora de acessar e registrar as demandas. Primeiramente, que tipo de relação com o Tribunal 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.

Na qualidade de cidadãos, o Fale Conosco recebeu **2.244** chamados com os seguintes temas:

- Certidões da Justiça Eleitoral;
- Alistamento eleitoral / 2ª via de título ou alteração de dados;
- Justificativa eleitoral / Regularização;
- Transferência eleitoral;
- Acompanhamento processual;
- Resultado de eleições;
- Eleitor no exterior;
- Filiação / Desfiliação partidária;
- Acessibilidade;
- Fornecimento de endereço de eleitores;
- Sistemas da justiça eleitoral;
- Estatísticas de eleitorado;
- Informações sobre candidatura;
- Legislação eleitoral / Pesquisa de Jurisprudência;
- Quero ser eleitor;
- Informações sobre partidos políticos / Órgãos partidários;
- Temas gerais da justiça eleitoral.

E na qualidade de estudantes ou de pessoas interessadas em concurso público, o Fale Conosco registrou mais **2.972** manifestações.

Esse canal ainda foi demandado também pelos partidos políticos, advogados, mesários, jornalistas e servidores efetivos do TRE-MG, de outros órgãos públicos e terceirizados.

CANAL FALE CONOSCO				
Anos eleitorais		Anos não eleitorais		
2018	11.672		2019	11.953
2020	10.369		2021	5.468

Ressalte-se que de acordo com a tabela do sistema, o ano de 2021 retratou declínio em relação aos anos anteriores, independentemente de ser ou não ano eleitoral.

O ano de 2021 recebeu um total de **5.468** demandas, sendo as principais solicitações de Concurso/estágio (interessado), que compreendeu **54.35%** das demandas

Explicita-se, ainda, que os registros classificados pelo cidadão como “outros”, constante da tabela “FALE CONOSCO – CHAMADOS REGISTRADOS NO PERÍODO”, 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 ao setor competente, para fins de análise e resposta.

OUTRAS FORMAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO TRE/MG

	TELEFONE	TRANSFORMADOS EM CHAMADOS	CHAMADOS TRATADOS E RESPONDIDOS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA
	3.430	48	3.382
	WHATSAP		
	2.213	138	2.075

Atendimento telefônico e por WhatsApp

A Ouvidoria do TRE/MG, por intermédio da equipe da SESOD, atende diariamente outros dois canais de comunicação disponibilizados aos cidadãos, para que estes possam realizar suas manifestações, apresentar suas solicitações, sugestões, denúncias, reclamações, elogios e pedidos, com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais.

Saliente-se que tais demandas da população são analisadas pela equipe da SESOD e, quando não podem ser respondidas diretamente por aquele setor, são transformadas em chamados no Sistema Informatizado da Ouvidoria e encaminhadas às Secretarias para análise e resposta, de acordo com a competência.

Nesse ano de 2021, a SESOD atendeu, tratou e respondeu, diretamente aos cidadãos, **5.457** demandas apresentadas pelo telefone e WhatsApp.



DISQUE ELEITOR – 148 - Ocorrências registradas no período

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

Foram **101.306** atendimentos realizados pela equipe da SATEC por esse canal. O primeiro título/alistamento eleitoral foi o assunto que apareceu com o maior número de demandas, **25.471** ligações dos eleitores, correspondendo a **25%** do total. Em segundo lugar os eleitores procuraram orientação para regularizar o título cancelado ou suspenso, com **16.619** ligações, correspondendo a **16%** do total de registros. Em terceiro lugar, o eleitor solicitou orientações sobre certidão de quitação eleitoral e transferência de título eleitoral, com **11.301** registros, perfazendo **11%** do total de demandas atendidas.

O canal 148 é um eficaz meio de aproximação da população com a Justiça Eleitoral, pois favorece o contato pela facilidade com que pode ser acionado.

A tabela e gráfico a seguir destacam os assuntos do ano de 2021 mais procurados pela população, pelo Disque Eleitor-148.

DISQUE ELEITOR-148 SERVIÇOS ELEITORAIS / ASSUNTOS					
	QTDE	%		QTDE	%
Primeiro Título - Alistamento Eleitoral	25.471	25	Inscrição Eleitoral	3.638	4
Título cancelado ou suspenso - Regularização da Situação Eleitoral	16.619	16	Setores do Tribunal	3.489	3
Outros	7.596	7	Dados do Cartório Eleitoral	2.090	2
Certidões Eleitorais - Certidão de Quitação Eleitoral	11.301	11	Acompanhar requerimento	1.833	2
Revisão do Título Eleitoral - Alteração de Dados Pessoais ou do Local de Votação	7.164	6	Acompanhar requerimento	1.833	2
Transferência do Título Eleitoral	6.465	5	Justificativa Eleitoral pela Internet	1.624	2
Justificativa de Ausência às Urnas	5.387	5	Segunda Via do Título Eleitoral	1.564	2
Situação Eleitoral	4.865	7			
Total de Atendimentos de Assuntos:				101.306	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SESOD

PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
Tema da Pesquisa	Resposta do cidadão	Quantidade
Cortesia	Muito Satisfeito	235
	Satisfeito	46
	Indiferente	10
	Insatisfeito	16
	Muito Insatisfeito	24
Prazo	Muito Satisfeito	237
	Satisfeito	51
	Indiferente	15
	Insatisfeito	7
	Muito Insatisfeito	25
Qualidade	Muito Satisfeito	237
	Satisfeito	53
	Indiferente	7
	Insatisfeito	13
	Muito insatisfeito	23

Fonte: Sistema informatizado de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação do público externo é feita 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 índice de satisfação foi calculado somando a quantidade de pessoas que se consideram “satisfeitas” e “muito satisfeitas” e dividindo essa quantidade pelo número total de respostas.

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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SATEC

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 **28.710** respostas, conforme tabela e respectivo gráfico abaixo:

DISQUE ELEITOR	
Ótimo	24.676
Muito Bom	2.660
Bom	612
Muito Ruim	543
Regular	219

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel das Ouvidorias na gestão pública vem ganhando destaque a partir do crescimento das demandas da sociedade brasileira por maior transparência e visibilidade na Administração Pública. Foram criadas legislações, a exemplo da Lei de Acesso à Informação, da Lei Geral de Proteção de Dados e da Lei do Usuário dos Serviços Públicos que objetivam normatizar, garantir e facilitar o acesso às informações e a serviços públicos de qualidade, focando na rapidez, eficácia e precisão das informações demandadas pelo cidadão.

A Ouvidoria do TRE mineiro vem trabalhando pela participação do cidadão no controle, na transparência e no aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal, na medida em que apresenta, periodicamente, o presente relatório, com uma análise das demandas dos clientes desta Justiça Especializada, baseado nas solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios registrados, dando o devido tratamento, encaminhamento e respostas aos demandantes.

No ano de 2021 a Ouvidoria recebeu um total de **113.110** demandas por intermédio das suas duas seções, Seção de Suporte à Ouvidoria e Seção de Atendimento ao Cidadão. Demandas que foram dirigidas pelos cidadãos ao Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais ao longo do ano, tendo a SESOD atendido **11.804** demandas e a SATEC, **101.306**.

A despeito do número de atendimentos, vale dizer que os trabalhos desta Coordenadoria Executiva da Ouvidoria sofreram impactos da COVID-19, pois, ainda que de maneira mais controlada, a doença continuou e continua ameaçando a sociedade. A Ouvidoria reflete a situação presente no país, sendo o teor das demandas a ela apresentadas a representação das necessidades e ansiedades do seu público de acordo com os diferentes contextos.

Observa-se abaixo um comparativo que reflete por si os impactos causados pela pandemia da COVID-19. No ano de 2021 a Ouvidoria deste Tribunal retratou queda nos números das manifestações recebidas em relação ao ano de 2019, ambos anos não eleitorais. Foram dois anos de queda, mesmo quando a comparação leva em conta o calendário eleitoral, momento em que a demanda é por si só mais alta, percebe-se significativa diminuição das manifestações dos cidadãos em 2020, em relação a 2018.

Anos eleitorais		Anos não eleitorais	
2018	419.241	2019	468.494
2020	250.019	2021	112.748

Para finalizar, observa-se que a Ouvidoria manteve, apesar de todos os desafios que atravessamos, seus canais de relacionamento com a sociedade bem próximos e ao alcance dos cidadãos, com respostas céleres e muitas vezes diretas, com vistas à defesa dos interesses do conjunto da sociedade, cumprindo com o precípua papel de estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, pela via do exercício do controle e da participação social.

Belo Horizonte, 10 de março de 2022.

JUIZ(A) Patrícia Henriques Ribeiro
Ouvidor(a) 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:

Adriane Luzia da Mota Jardim

Alessandra Maria de Oliveira

Ângela Francisca de Paula

Eliana Cláudio de Souza

Marússia Arantes Netto

Mônica Adriana Vieira Martins

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