



Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba

Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

RELATÓRIO OUVIDORIA 2023

1. MODELO DE NEGÓCIO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral foi criada pela Resolução TRE/PB N.º 08/2010 e regulamentada pela Resolução TRE/PB N.º 13/2011, com as alterações da Resolução TRE/PB 27/2020 – alterada pelas Resoluções TRE-PB 3/2022 e 33/2022. É um órgão autônomo, integrante da alta administração do TRE-PB. Funciona como encarregada da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13709/2018); também tem como atribuição o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

1.1 No gráfico abaixo, detalhamos o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Eleitoral, em seus diversos canais de acesso:

Tipo	2023												TOTAL
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Ouvidoria da Mulher: Denúncia de Assédio Moral e/ou Sexual					1								1
Ouvidoria da Mulher: Denúncia de Violência Política Contra Mulher							1		1				2
Ouvidoria: Atendimento ao cidadão			2		2		2	2	1				9
Ouvidoria: Concursos	1	1	3	4	7	1	3	7		2	1	1	31
Ouvidoria: Consultas	16	18	7	16	17	13	14	13	10	20	16	18	178
Ouvidoria: Crítica					1		1						2
Ouvidoria: Demandas Fundamentadas na Lei de Acesso à Informação	3	5	2	6	5	7	1	1	3	4	1	2	40
Ouvidoria: Demandas Internas					1								1
Ouvidoria: Denúncia		1	2	3		1	3	1	1	4		2	18
Ouvidoria: Denúncia de Assédio Moral e/ou Sexual			1										1
Ouvidoria: Proteção de Dados Pessoais (LGPD)												1	1
Ouvidoria: Providências		4	4	1	2	3	2				2		18
Ouvidoria: Reclamação	3		2	2	3		4		1	7	3	3	28
Ouvidoria: Sugestão					2								2
TOTAL:	23	29	23	32	41	25	31	24	17	37	23	27	332

1.2 Percentual de satisfação dos clientes atendidos pelo TRE-



A pesquisa de satisfação, voluntária, aplicada aos usuário(a)s dos serviços do TRE-PB, apresentou os seguintes resultados: a) o item cortesia no atendimento 97,9% das respostas distribuídas entre os escores bom e ótimo; b) o item qualidade da resposta 96,2% das respostas distribuídas entre os escores bom e ótimo; c) o item tempo de atendimento 98,5% das respostas distribuídas entre os escores bom e ótimo;

2. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A esta unidade, o cidadão pode demandar suas denúncias, reclamações, sugestões e solicitações a este Regional de Justiça Especializada, através da rede mundial de computadores - site www.tre-pb.jus.br; por meio do link: (<https://www.tre-pb.jus.br/o-tre/ouvidoria-eleitoral/ouvidoria-eleitoral-do-estado-da-paraiba>). O demandante também pode encaminhar comunicação para o e-mail (ouvidoria@tre-pb.jus.br), pelos telefones (83) 3512.1381, 3512.1450 e 3512.14.51. Em 2023, a unidade passou a receber demandas pelo aplicativo de autoatendimento Sz.chat – (<https://tre-pb.sz.chat/webchat/v2/?cid=622623a221e4790017f90c44&host=https://tre-pb.sz.chat>). As demandas também podem ser recebidas pessoalmente na Ouvidoria Eleitoral ou pelos correios (Av. Princesa Isabel, 201, Tambiá, João pessoa PB).

3. AMBIENTE EXTERNO

Em 2023 a Ouvidoria realizou palestra *on line*, no canal de Youtube do TRE, objetivando ampla divulgação das funções da Ouvidoria, formas de acesso e importância do serviço. Essa iniciativa estratégica, indicada para todos os servidores e servidoras, oportunizou também a participação do público externo, haja vista ter sido realizada na rede mundial de computadores, em canal aberto.

4. OPORTUNIDADES, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Em 2023, a Ouvidoria Eleitoral, inserida no contexto social inclusivo (fomentado na sociedade civil e pela alta administração do TRE-PB), passou a receber demandas específicas do universo feminino, através da Ouvidoria da Mulher – implantada através da Resolução TRE 07-2023, funcionando nas dependências da Ouvidoria, tendo uma Juíza Ouvidora como titular. Intenta-se dar a máxima visibilidade a este novo canal de acesso que tem por finalidade a recepção de demandas do universo feminino, especial a prática de violência de gênero e violência aos direitos políticos, à igualdade e à participação feminina, no âmbito do Regional Paraíba.

4. Resultados alcançados: indicadores

4.1 – Pesquisa de Satisfação dos usuários

O TRE-PB atingiu a meta estabelecida para o indicador estratégico 1.1; ou seja, o somatório dos escores bom e ótimo, nos três quadrimestres de 2023, atingiu mais de 90% das respostas do(a)s usuário(a)s – nos três itens apresentados; conforme tabela do item 1.1

4.2 – Número de infrações à Lei Geral de Proteção de Dados

Inexistência de ocorrências.

4.3 – Demandas com base na lei 12.527/2011 em 2023

Demandas recebidas: 01

Demandas deferidas: 01

Demandas Indeferidas: 00

Grau de instrução do solicitante: Superior Completo

4.4 – Outras demandas

Além das demandas acima pontuadas no item 1.1, registre-se que, um total de 196 (cento e noventa e seis), pessoas efetuaram ligações telefônicas sem se identificarem e, mesmo assim, receberam informações da Ouvidoria Eleitoral em 2023.