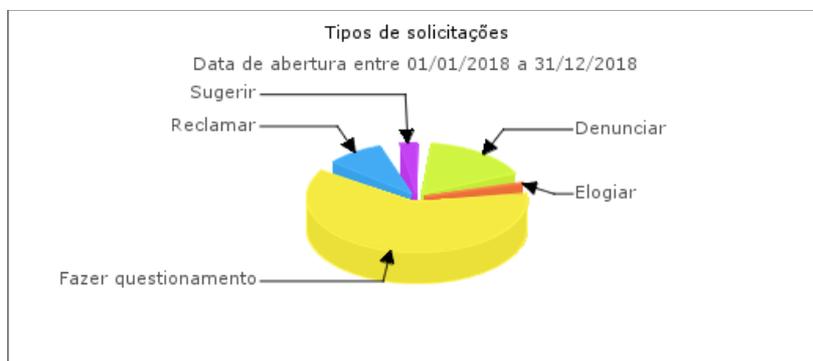




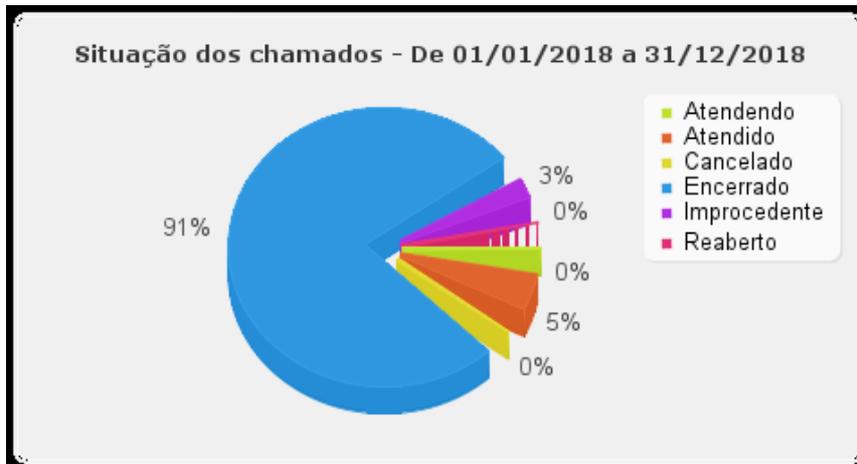
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

RELATÓRIO DE CONSOLIDAÇÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TRE-PB 2018.

1. 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. A esta unidade, o cidadão pode demandar suas denúncias, reclamações, sugestões, opiniões a este Regional de Justiça Especializada, através da rede mundial de computadores - site www.tre-pb.jus.br; por meio do link: (<http://www.tre-pb.jus.br/o-tre/ouvidoria-eleitoral/formulario-de-contato-com-a-ouvidoria>). O demandante também pode encaminhar comunicação para o e-mail (ouvidoria@tre-pb.jus.br) ou pelos telefones (83) 3512.1381, 3512.1450 e 3512.14.51. A demanda também pode ser expressa pessoalmente na Ouvidoria Eleitoral ou pelos correios (Av. Princesa Isabel, 201, Tambiá, João pessoa PB) – em todos os casos serão lançadas no sistema de Ouvidoria. No gráfico abaixo, detalhamos o quantitativo de atendimentos por esse canal



Categoria	Porcentagem	Nº. de chamados
Denunciar	17.88%	54
Elogiar	0.33%	1
Fazer questionamento	69.21%	209
Reclamar	9.60%	29
Sugerir	2.98%	9
TOTAL	100.00%	302



QUANTITATIVO POR SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO

SITUAÇÃO	Nº DE CHAMADOS
Atendidos	16
Cancelados	1
Em atendimento	1
Encerrados	274
Improcedentes	9
Reabertos	1
TOTAL	302

2. Em anos eleitorais esta Ouvidoria Eleitoral também operacionaliza o Sistema Pardal de denúncias, aplicativo que pode ser instalado no smartfone da população, que, capturando imagens, vídeos ou áudios de propaganda política irregular e/ou crimes eleitorais enviam para a Justiça Eleitoral. Após a recepção, esta unidade procede à triagem das denúncias, encaminhando ao Ministério Público aquelas ensejam indícios de irregularidades. No ano de 2018, foram cadastradas 1.365 (mil, trezentos e sessenta e cinco denúncias), assim distribuídas:

TIPO DE DENÚNCIA	QUANTIDADE
Propaganda Eleitoral	639
Crimes Eleitorais	277
Uso da máquina pública	168
Compra de votos	92
Doações e gastos eleitorais	8
Outros/denúncias diversas	181
TOTAL	1.365

3. A pesquisa de satisfação de usuário é operacionalizada pela Ouvidoria Eleitoral; nela, o usuário da emite opinião acerca do atendimento recebido em qualquer unidade do TRE-PB, que, quadrimestralmente, encaminha os dados à Ouvidoria para consolidação e envio ao Conselho Nacional de Justiça, através da Assessoria de Planejamento. No link “transparência” do Tribunal (<http://www.tre-pb.jus.br/transparencia/ouvidoria-informacoes-ao-cidadao/ouvidoria-informacoes-ao-cidadao>). A cada atendimento efetuado em qualquer unidade da Justiça Eleitoral o usuário do serviço público é convidado a responder ao seguinte questionário:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Quanto à cortesia no atendimento					
Quanto à qualidade da resposta					
Quanto ao prazo de atendimento					

4. Em termos de resultados em 2018, considerando os indicadores da alçada desta unidade de Ouvidoria Eleitoral, os resultados foram os seguintes:

1 - Índice de satisfação do usuário - **Atingiu-se mais de 90% de avaliações entre os escores bom e ótimo, conforme indica a meta correspondente.**

2 - Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria - **Meta - 20 dias. Resultado = 19,31 dias.**

* * *