



Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba

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

OUVIDORIA ELEITORAL

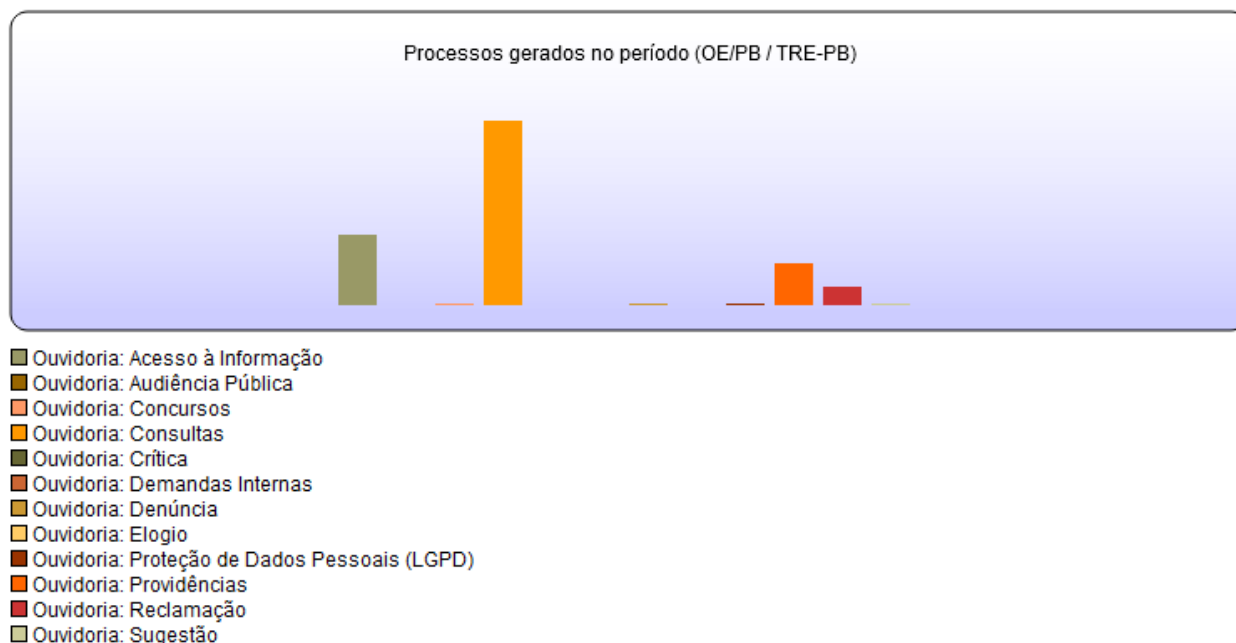
Relatório Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

1. RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

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. 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), acessar a conta da Ouvidoria no Instagram (@ouvidoria_tre_pb) ou pelos telefones (83) 3512.1381, 3512.1450 e 3512.14.51. Em 2021, a unidade passou a receber demandas pelo aplicativo WhatsApp (fone: 83.996383615). A demanda também pode ser recebida pessoalmente na Ouvidoria Eleitoral ou pelos correios (Av. Princesa Isabel, 201, Tambiá, João pessoa PB) – em todos os casos serão lançadas no sistema SEI-Ouvidoria, sendo criado um processo para cada demanda.

Nos gráficos abaixo, detalhamos o quantitativo de atendimentos por esse canal, no ano de 2021 a saber:

SISTEMA SEI OUVIDORIA – Demandas recebidas em 2021



Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-PB	Ouvidoria: Acesso à Informação	426
TRE-PB	Ouvidoria: Atendimento ao cidadão	6
TRE-PB	Ouvidoria: Audiência Pública	3
TRE-PB	Ouvidoria: Concursos	14
TRE-PB	Ouvidoria: Consultas	1.093
TRE-PB	Ouvidoria: Crítica	3
TRE-PB	Ouvidoria: Demandas Internas	4
TRE-PB	Ouvidoria: Denúncia	19
TRE-PB	Ouvidoria: Elogio	3
TRE-PB	Ouvidoria: Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	13
TRE-PB	Ouvidoria: Providências	250
TRE-PB	Ouvidoria: Reclamação	105
TRE-PB	Ouvidoria: Sugestão	11
TOTAL:		1.950

2. Ambiente externo

Ao longo de 2021, a Ouvidoria Eleitoral atuou no enfrentamento à pandemia da covid - 19, orientando os eleitores quanto às decisões do TRE-PB. Nesse particular, a Justiça Eleitoral editou normas de atendimento remoto para o público em geral, respeitando os preceitos de biossegurança e normas internas (a exemplo do home office e revezamento da força de trabalho).

3. Oportunidades, desafios e perspectivas

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº13.709) foi promulgada em 14 de agosto de 2018, sob a inspiração da legislação europeia, em particular do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) de 1916. Considerando a realidade da Justiça Eleitoral, que tem no seu trabalho diário o tratamento de dados pessoais como uma das tarefas mais importantes, o TSE indicou através da Portaria nº 14, de 8 de janeiro de 2021, a Ouvidoria daquele órgão jurisdicional, como setor encarregado pela proteção de dados pessoais. Nessa direção, veio a lume a Portaria da Presidência do TRE-PB de número 54/2021, que designou a Ouvidoria Eleitoral - PB, como unidade do Tribunal Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais (Data Protection Officer – DPO).

4. Resultados alcançados: indicadores

4.1 - Pesquisa de satisfação do usuário

Na pesquisa de satisfação, o usuário emite opinião acerca do atendimento recebido em qualquer unidade do TRE-PB. Quadrimestralmente, a Ouvidoria encaminha ao Conselho Nacional de Justiça, através da Assessoria de Planejamento - ASPLAN. No link “transparência” do Tribunal <https://www.tre-pb.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/ouvidoria-informacoes-ao-cidadao>. Em face da pandemia do coronavírus, a partir de março/2020, o Tribunal adotou o atendimento remoto,

exclusivamente. Nas Zonas Eleitorais, a pesquisa é feita através de cédulas em papel, que são depositadas pelos usuários, para a avaliação do serviço que lhes foi prestado, totalizada pelo Chefe da unidade e encaminhada à Ouvidoria, através do formulário *google.docs*, para consolidação dos dados. Assim e a título ilustrativo, temos abaixo apenas os dados da Ouvidoria Eleitoral, daqueles usuários que, tendo recebido o cédula on line (disponibilizada pelo sistema SEI-OUVIDORIA) fizeram o preenchimento e o encaminhamento de sua opinião.



Fonte: Sistema SEI-Ouvidoria.

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

Inexistência de ocorrências.

4.3 – Demandas com base na Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação)

PROCESSOS LAI		
POR GÊNERO	MASCULINO	5
	FEMININO	1
	OUTROS	0
POR GRAU DE INSTRUÇÃO	SUPERIOR	4
	MÉDIO	2
DEFERIDOS		6
INDEFERIDOS		0
TOTAL		6