



Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba

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

RELATÓRIO OUVIDORIA 2025

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 13.709/2018); também tem como atribuição o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), de acordo com as Leis nºs 12.527/2011 e 13.460/2017. No momento a titularidade da Ouvidoria Eleitoral é exercida pelo Juiz de Direito Membro do Pleno Sivanildo Torres Ferreira, tendo como seu substituto o Jurista Titular Rodrigo Clemente de Brito Pereira. Registre-se, ainda, as atividades da Ouvidoria da Mulher – implantada através da Resolução TRE nº 07-2023 –, que atualmente tem a Juíza Federal Helena Delgado Ramos Fialho Moreira, como titular. A Ouvidoria Eleitoral é um canal direto e autônomo que visa fortalecer a comunicação dos cidadãos com o Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba, promovendo a transparência, a cidadania e a participação social.

São seus objetivos norteadores:

- 1) - Receber as manifestações encaminhadas pela sociedade, acolhendo sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades e os serviços deste órgão do Poder Judiciário da União;
- 2) - Garantir o acesso dos cidadãos e cidadãs à informação, através do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme a Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) para atender aos pedidos de acesso à informação, resguardando-se contudo a segurança aos dados pessoais, em conformidade com a n.º Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – Código de Defesa da Privacidade);
- 3) - Promover a mediação de conflitos, buscando construir soluções pacíficas por meio da mediação e conciliação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral e entre os seus próprios servidores;
- 4) -Fortalecer a participação popular através de Audiências Públicas, funcionando como um espaço para a participação da sociedade, estimulando o controle social e a transparência.
- 5) - Atuar como Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais (DPO), em obediência ao comando esculpido na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e na Resolução TRE-PB n.º 27/2020 (Regulamento da Ouvidoria).

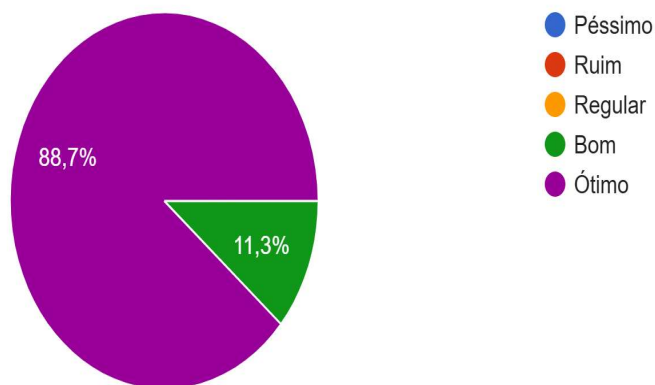
1.1 Tabela com o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Eleitoral:

Órgão	Tipo	2025												
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
TRE-PB	Atendimento ao Cidadão (SIC)	5	3	5	12	13	8		36	23	90			195
TRE-PB	Consultas fundamentadas na Lei de Acesso à Informação (LAI)			1	2	3	2	11	4	6	4	1		34
TRE-PB	Denúncia							3	1	2				6
TRE-PB	Denúncia:Assédio moral e/ou sexual(Ouvidoria da Mulher)							1						1
TRE-PB	Denúncia:Atuação do servidor							1	1					2
TRE-PB	Denúncia:Condutas de agentes políticos							1						1
TRE-PB	Denúncia:Pré-candidato a cargo eletivo									1	1			2
TRE-PB	Elogio							7						7
TRE-PB	Ouvidoria da Mulher: Denúncia Contra Violação à Igualdade de Gênero		2											2
TRE-PB	Ouvidoria: Crítica					2								2
TRE-PB	Ouvidoria: Demandas Fundamentadas na Lei de Acesso à Informação	2	6	2	2	3	1							16
TRE-PB	Ouvidoria: Demandas Internas			1	1									2
TRE-PB	Ouvidoria: Denúncia				3	3								6
TRE-PB	Ouvidoria: Providências	2	3		1	1								7
TRE-PB	Ouvidoria: Reclamação	3	1		1	1	1							7
TRE-PB	Ouvidoria: Sugestão					1								1
TRE-PB	Reclamação				1				2	3				6
TRE-PB	Reclamação:Serviços das Secretarias e demais órgãos do TRE-PB						1			2				3
TRE-PB	Reclamação:Serviços das Zonas Eleitorais						2			1				3
TRE-PB	Sugestão							3		3				6
TRE-PB	SAC-JE											53	38	91
	TOTAL	12	15	9	23	27	15	27	44	41	95	53	38	399

1.2 Percentual de satisfação dos clientes atendidos pelo TRE-PB.

Cortesia no atendimento

309 respostas



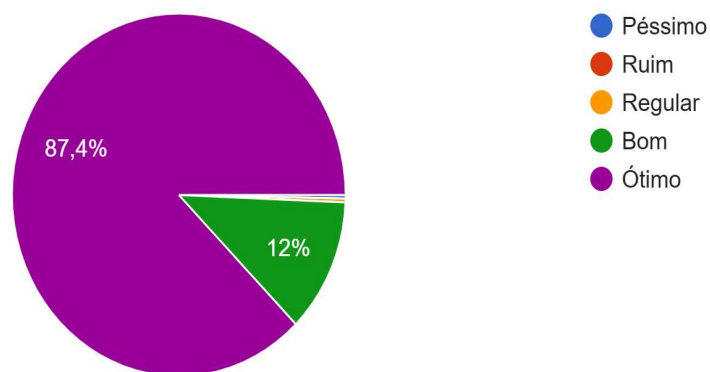
Ótimo – 274 manifestações;

Bom – 35 manifestações.

TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES – 100% atingiram o objetivo de ótimo e bom

Qualidade da resposta recebida

309 respostas



Ótimo – 270 manifestações;

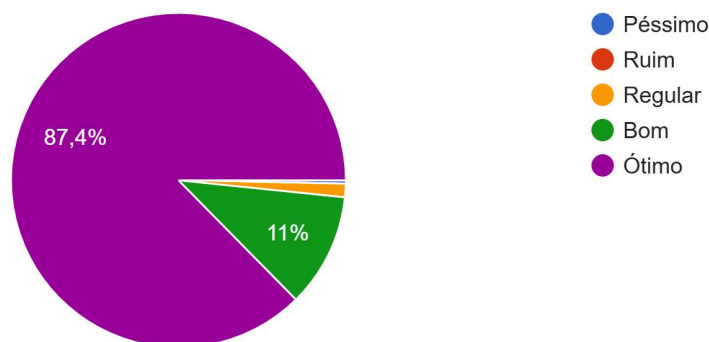
Bom – 37 manifestações.

Regular – 2 manifestações

TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES – 99,4% atingiram o objetivo de ótimo e bom

Tempo do atendimento

309 respostas



Ótimo – 270 manifestações;

Bom – 34 manifestações;

Regular – 4 manifestações

TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES – 98,4% atingiram o objetivo de ótimo e bom

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 100%** das respostas distribuídas entres os escores bom e ótimo; b) o item **qualidade da resposta 99,4%** das respostas distribuídas entres os escores bom e ótimo; c) o item **tempo de atendimento 98,4%** das respostas distribuídas entres os escores bom e ótimo.

A meta anual é um índice de 95% de **ótimo e bom**. No ano de 2025, esse índice foi de **99,2%**.

1.3 Demandas com fundamento na Lei n.º 12.527 (LAI)

Gênero	Masculino	5
	Feminino	11
	Outros	-
Grau de Instrução	Superior	16
	Médio	-
Assunto	Jurídico	3
	Administrativo	13
Resposta no prazo legal		16
Recebidos		16
Deferidos		16
Indeferidos		00
TOTAL		16

2. Tratamento analítico das demandas (Art. 7º, Res. n.º 27/2020)

Com base nos documentos fornecidos, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB) realizou diversas solicitações de melhoria em 2025 para otimizar o atendimento ao cidadão e a transparência institucional. As principais frentes de atuação e solicitações foram:

2.1. Atualização do Cadastro e Biometria (Corregedoria)

A Ouvidoria solicitou à Corregedoria Regional Eleitoral os dados e a programação do **Plano de Ação para a coleta de biometrias**

. **Motivação:** Alta demanda de informações via plataforma SZ-Chat (3512-1500).

. **Objetivo:** Prestar um atendimento mais completo, evitar redirecionamentos desnecessários e combater a disseminação de notícias falsas sobre o tema.

. **Atuação conjunta:** Disponibilização de servidora para atendimento ao eleitor no TRE/PB.

2.2. Funcionamento dos Cartórios Eleitorais (Diretoria-Geral)

A Ouvidoria solicitou que as informações sobre qualquer interrupção no atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais sejam previamente informadas a ouvidoria

. **Contexto:** Usuários foram surpreendidos pela suspensão do atendimento vespertino no Fórum Eleitoral de João Pessoa a partir de agosto de 2025.

. **Observação:** Notou-se que parte da população ainda depende do rádio para obter informações, meio que não teria sido eficaz para comunicar as mudanças de horário, apesar do uso das redes sociais para divulgação das informações pelo TRE/PB.

2.3. Transparência em Concursos e Cargos (Gestão de Pessoas)

A Ouvidoria sugeriu melhorias na divulgação de informações sobre concursos públicos e vacâncias de cargos.

. **Dados:** No primeiro semestre de 2025, foram registradas 27 demandas sobre esse assunto.

. **Medidas sugeridas:**

. Revisão constante de editais e resultados no site oficial.

. Criação de uma seção de destaque para cargos vagos.

. Divulgação proativa em redes sociais e imprensa.

3. Relacionamento com a sociedade

A esta unidade, o cidadão pode demandar suas denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios a este Regional da Justiça Especializada, através da rede mundial de computadores – site www.tre.jus.br por meio do SAC-JE, link <https://www.tre-pb.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-da-paraiba-servico-de-informacoes-ao-cidadao>. O demandante também pode encaminhar comunicação para o e-mail ouvidoria@tre-pb.jus.br, e pelos telefones (83) 3512-1381, 3512-1451

e 3512-1450. A unidade também recebe demandas pelo aplicativo de autoatendimento Sz.Chat – (83 3512-1500), análogo ao WhatsApp. As demandas podem, ainda, ser recebidas pessoalmente na Ouvidoria Eleitoral ou pelos Correios (Av. Princesa Isabel, 201, Tambiá, João Pessoa – PB)

4. Resultados alcançados: indicadores

4.1– Pesquisa de Satisfação dos usuários

O TRE-PB atingiu a meta estabelecida para o indicador estratégico 1.1(Pesquisa de satisfação dos usuários da Justiça Eleitoral); ou seja, o somatório dos escores bom e ótimo, nos três quadrimestres de 2025, atingiu mais de 95% das respostas do(a)s usuário(a)s – nos três itens apresentados; conforme os gráficos insculpidos no subitem 1.2 . (**índice de 99,2%**).

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

Inexistência de ocorrências.

5 – Oportunidades, desafios e perspectivas

Intenta-se intensificar as ações de cidadania fomentando a ocorrência de audiências públicas, junto ao público externo, nos principais polos eleitorais da Paraíba.

Em 1º de novembro de 2025, ocorreu o início da operacionalização do SAC-JE por parte deste Regional, que é uma plataforma (interface) cidadão TRE-PB, criada e implantada por orientação do TSE.

Ouvidoria da Mulher possui relatório em separado.