



Tribunal Regional Eleitoral
do Piauí

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES **2º SEMESTRE/2020**



OUVIDORIA
JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ
OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Praça Desembargador Edgard Nogueira, s/n
Centro Cívico CEP 64000-920 Teresina-Piauí

Telefone: 0800 086 0086
e-mail: ouvidoria@tre-pi.jus.br

DES. JOSÉ JAMES GOMES PEREIRA

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

DES. ERIVAN JOSÉ DA SILVA LOPES

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

ADERSON ANTÔNIO BRITO NOGUEIRA

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí

TEÓFILO RODRIGUES FERREIRA

Ouvidor da Justiça Eleitoral do Piauí, substituto

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Atividades Desenvolvidas.....	4
2.1 Recepção e Atendimento das Manifestações.....	4
2.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado pela Ouvidoria.....	9
2.3 Ações Vinculadas ao Programa Eleições 2020	12
2.4 Atuação em Rede Colaborativa	13
2.5 Divulgação de Relatórios de Atendimento	15
2.6 Divulgações de Temas Recorrentes	16
2.7 Capacitações.....	18
3. Recomendações.....	19
4. Considerações Finais.....	20

1. APRESENTAÇÃO

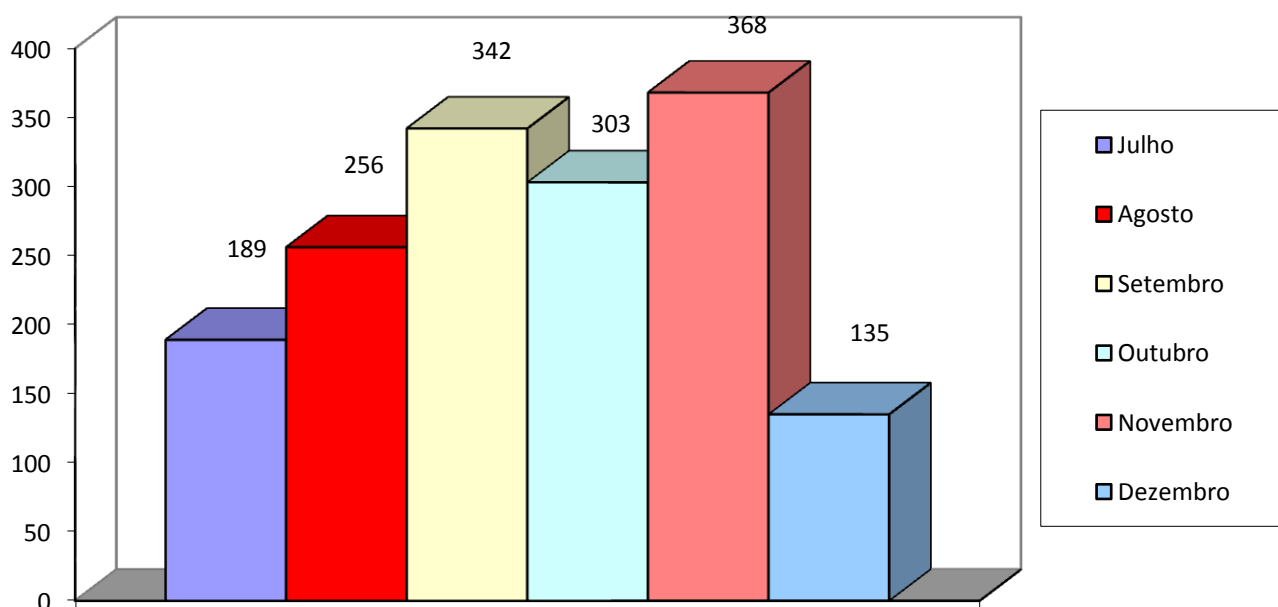
O Relatório de Atividades da Ouvidoria foi elaborado nos termos dos incisos VI e VII do art. 2º da Resolução TRE-PI 171/2009, alterada pela Resolução TRE-PI 246/2012, e do inciso VI do art. 3º da Resolução TRE-PI 250/2012, com a finalidade de apresentar as principais atividades desenvolvidas no 2º semestre de 2020.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

2.1 Recepção e Atendimento das Manifestações

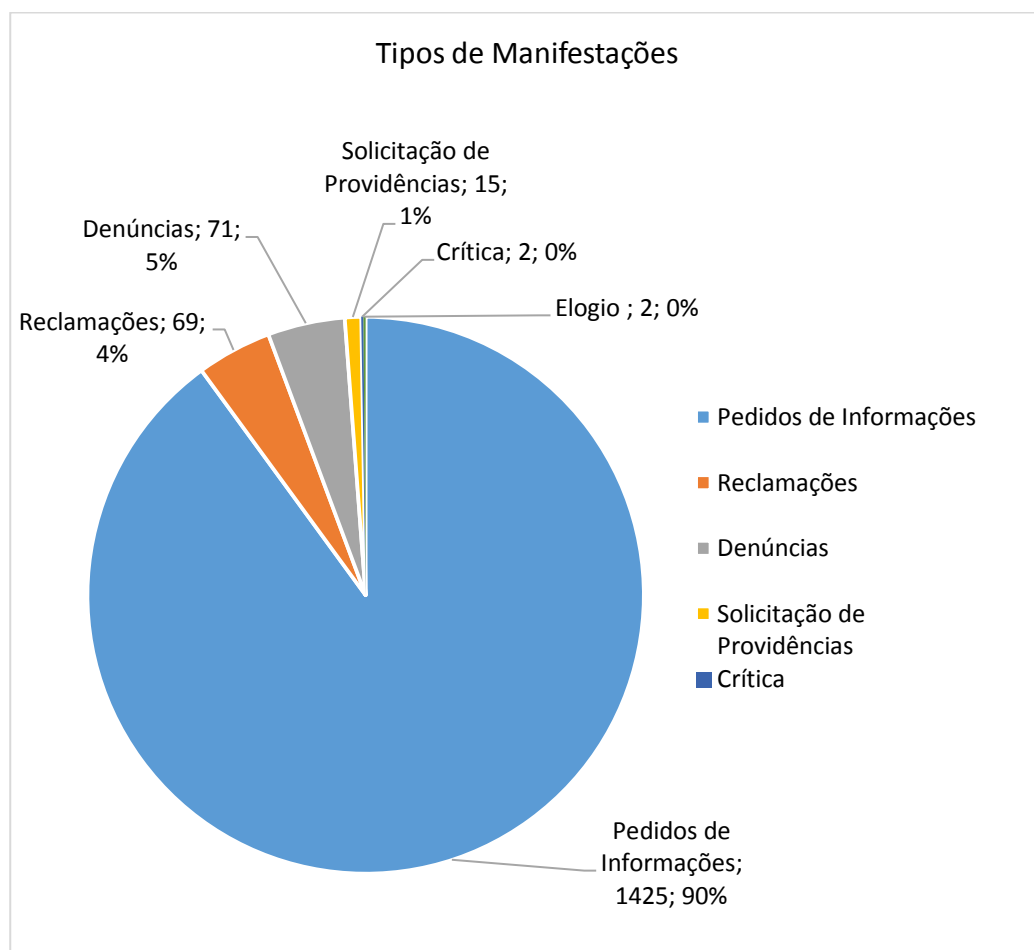
No período de **1º de julho a 31 de dezembro 2020**, a Ouvidoria realizou **1.593** atendimentos, com acréscimo de **59,94%** em relação ao primeiro semestre de 2020. O quantitativo de atendimentos realizados por mês pode ser visualizado abaixo:

Quantidade de Atendimentos por Mês

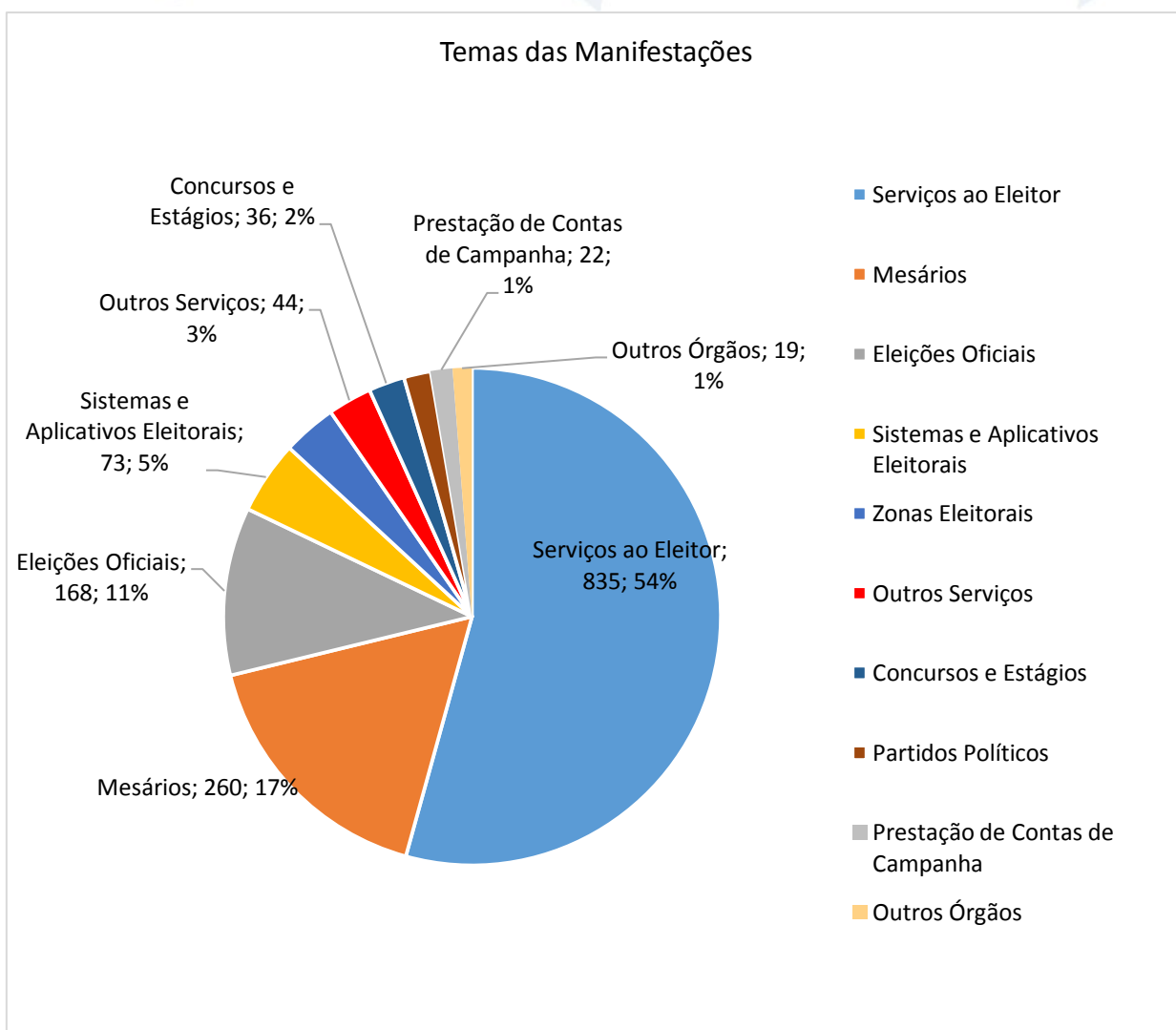


RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020

Quanto aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, observa-se que o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC concentrou 90% dos atendimentos, com ênfase nos assuntos “Serviços ao Eleitor” (57%) - alistamento, transferência, regularização, emissão de certidões eleitorais - e “Mesários” (17%) – convocação, declaração de trabalho e justificativa de ausência.



A seguir, apresentamos os temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria:

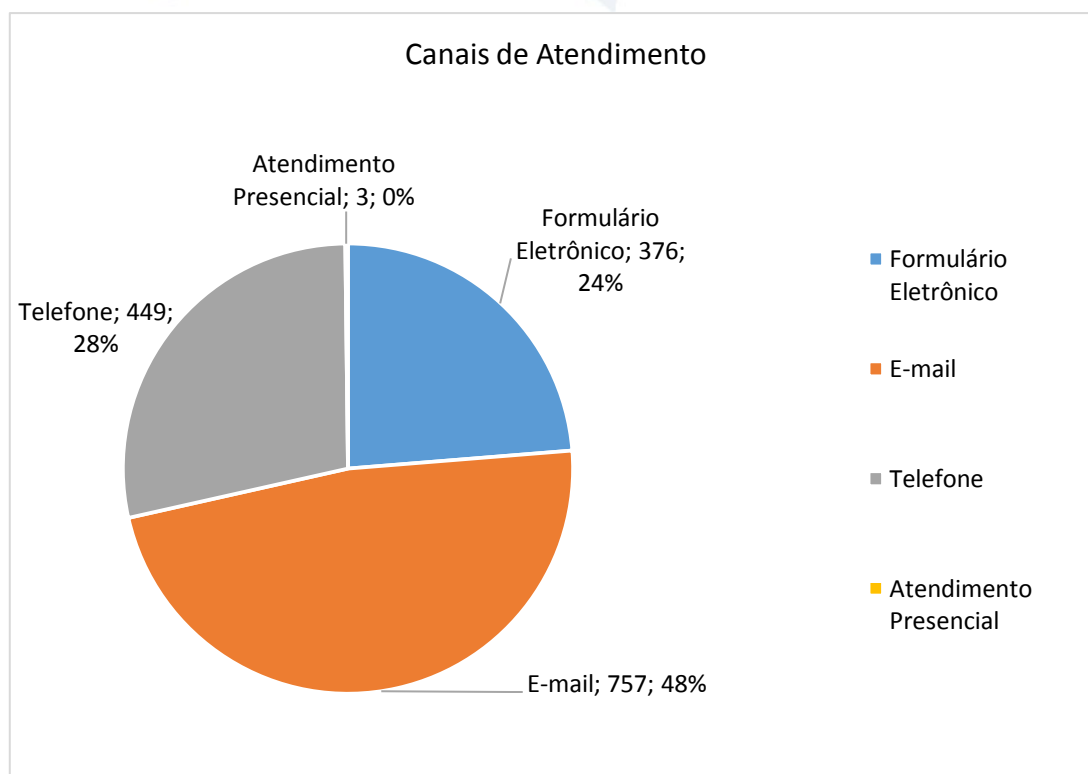


No tema “Sistemas e Aplicativos Eleitorais”, o sistema **e-Título** foi mencionado em 34% das manifestações e o sistema **Título Net** foi mencionado em 5% das manifestações.

Quanto ao tema “**Eleições Oficiais**”, 52% das manifestações foram **pedidos de informações** sobre registro de candidatura, propaganda eleitoral, data e horário de votação, entre outros temas alusivos ao processo eleitoral, e 38% foram classificadas como “**Denúncias**”, principalmente de propaganda eleitoral irregular, mencionada em 63% das denúncias registradas nesse tema.

Em relação aos canais de atendimentos, o **e-mail** foi o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria, com o índice de 48% dos atendimentos realizados, conforme gráfico a seguir:

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020



As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram atendidas pelas áreas administrativas do TRE-PI, de acordo com a tabela abaixo:

Áreas Administrativas	Manifestações Atendidas
Secretaria de Gestão de Pessoas	44
Secretaria de Tecnologia da Informação	39
Secretaria Judiciária	38
Coordenadoria de Controle Interno	24
Presidência	16
Secretaria de Administração	13
Corregedoria Regional Eleitoral	5
Procuradoria Regional Eleitoral	1
Total	180

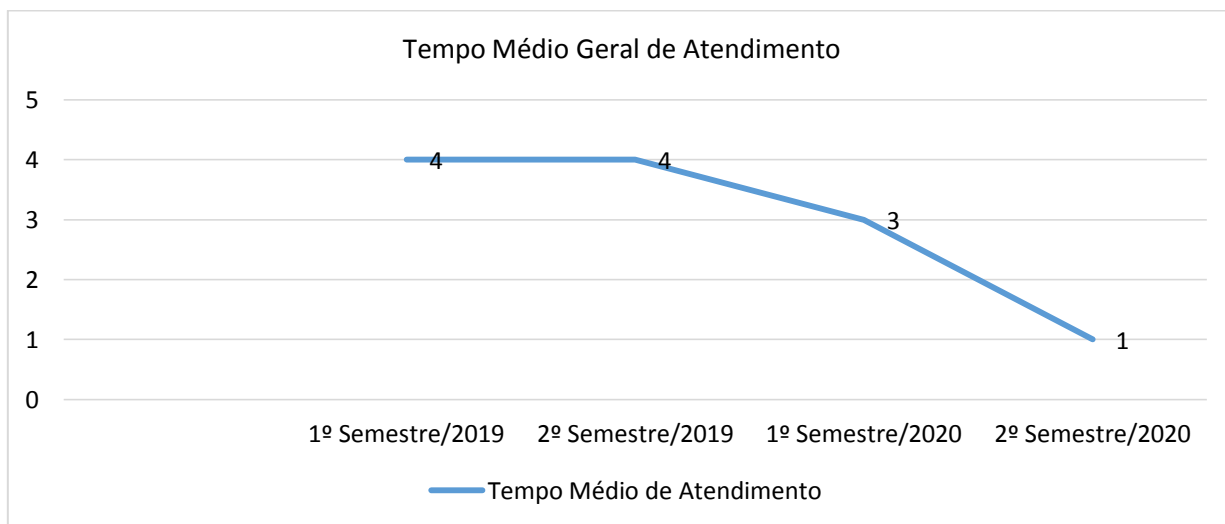
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020

A Ouvidoria também encaminhou manifestações às Zonas Eleitorais do TRE-PI, as quais foram devidamente atendidas, conforme tabela abaixo:

Zonas Eleitorais	Manifestações Atendidas
63ª ZE	23
2ª ZE	22
1ª ZE	20
97ª ZE	14
98ª ZE	7
3ª ZE	5
22ª ZE	4
5ª ZE	2
12ª ZE	2
13ª ZE	2
38ª ZE	2
43ª ZE	2
47ª ZE	2
91ª ZE	2
10ª ZE	1
18ª ZE	1
21ª ZE	1
27ª ZE	1
28ª ZE	1
30ª ZE	1
31ª ZE	1
59ª ZE	1
74ª ZE	1
81ª ZE	1
88ª ZE	1
95ª ZE	1
Total	121

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020

O Tempo Médio Geral de Atendimento da Ouvidoria foi de **1 dia 18h** dias, considerando todas as manifestações registradas. O Tempo Médio de Atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão resultou em **18h 51m**, aproximadamente. Importante destacar que o Índice de Resolutividade da Ouvidoria resultou em **99,8%** (relação entre processos com andamento fechado e processos com tramitação no período).



Quanto ao indicador estratégico vinculado ao tempo de atendimento da Ouvidoria, **99%** das manifestações recebidas foram respondidas em até 10 dias, superando a meta de **92%** estabelecida para o indicador:

Indicador Estratégico 1

Índice de manifestações apresentadas na Ouvidoria atendidas no prazo de 10 dias	Cálculo Total de manifestações no prazo de até dez dias/total de manifestações	%
RESULTADO	1577/1593	99

META: 92% das manifestações atendidas no prazo de até dez dias

2015: -	2016: -	2017: -	2018: -
---------	---------	---------	---------

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020

No segundo semestre de 2020, esta Ouvidoria recebeu 1 relato da Ouvidoria do CNJ, conforme descrito abaixo:

Relato	Data de Registro	Processo SEI	Área Demandada	Data de Resposta
285312	13/10/20	0021250-43.2020	SGP	14/10/20

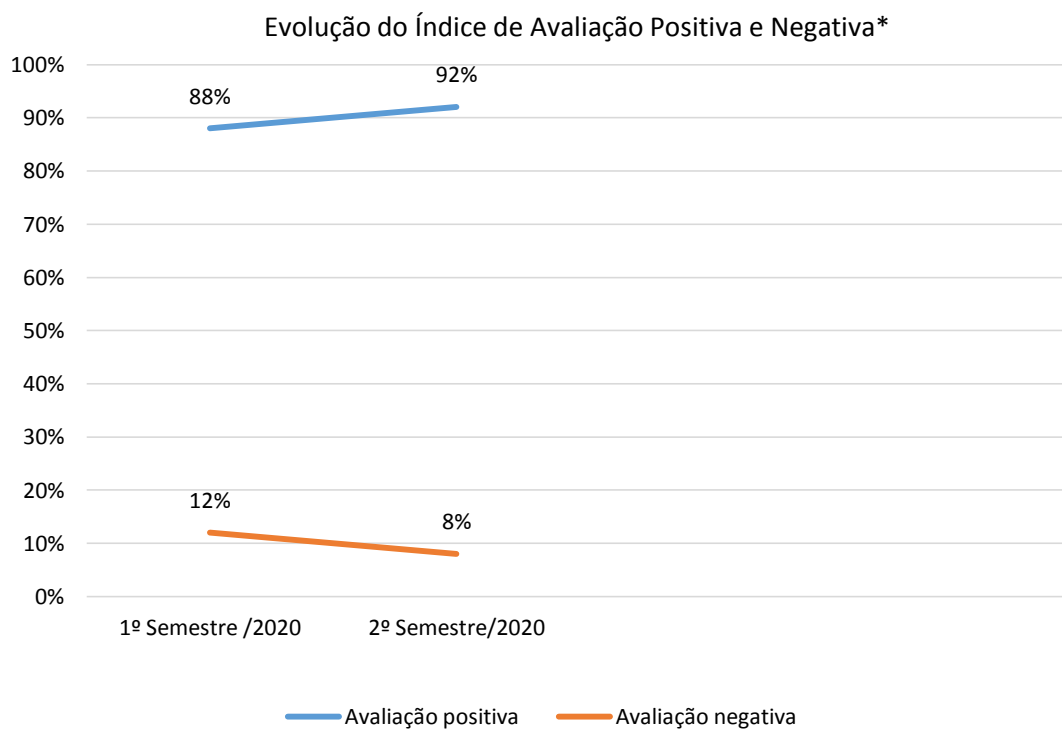
O TRE-PI, por meio de suas unidades, respondeu prontamente à manifestação do cidadão encaminhada pela Ouvidoria do CNJ, cumprindo o requisito II do art. 7º da Portaria CNJ 88/2020, que regulamenta o Prêmio CNJ de Qualidade.

2.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

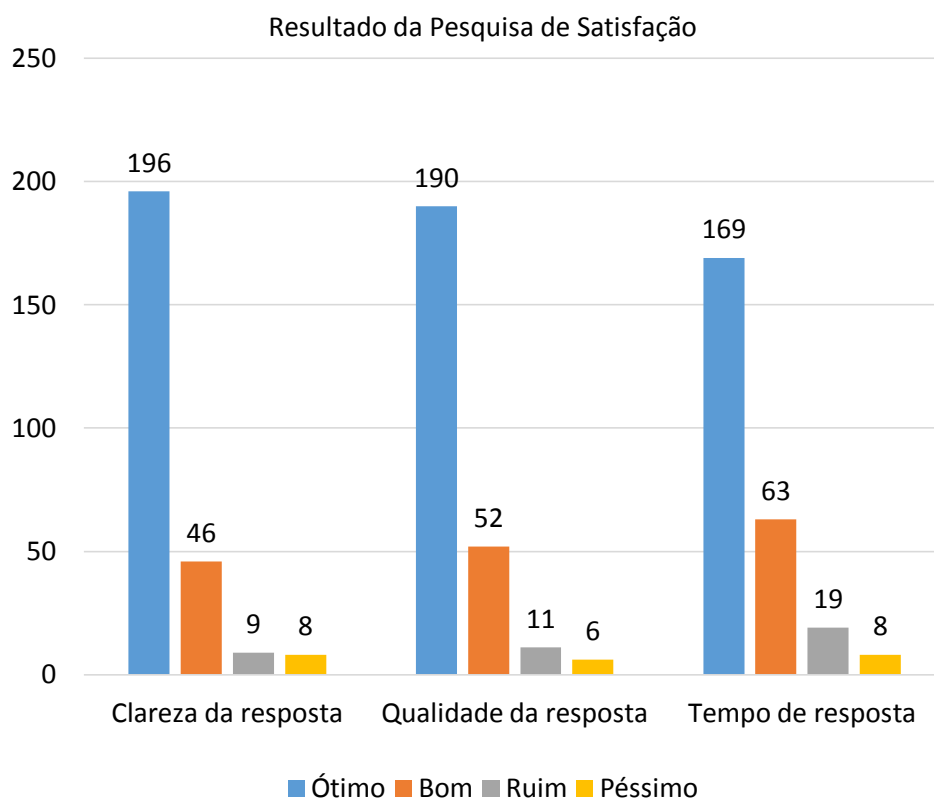
Nos termos da Lei 13.460/2017, os órgãos e entidades da administração pública deverão avaliar os serviços prestados, inclusive quanto à satisfação dos usuários.

A Ouvidoria realiza a pesquisa de satisfação mediante formulário eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, encaminhado por *e-mail* aos usuários que foram atendidos pela Ouvidoria. No segundo semestre, 259 usuários responderam à pesquisa de satisfação, com índice de satisfação de 92%.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020



No formulário, pode-se avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria a partir de três quesitos: clareza da resposta, qualidade da resposta e tempo de resposta. Vejamos, a seguir, a quantidade de avaliações por quesito:



RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020

O resultado do indicador vinculado à pesquisa de satisfação do atendimento no 2º semestre resultou em 92%, conforme quadro abaixo:

Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria	Cálculo da média dos percentuais de avaliação positiva nos três quesitos avaliados	%
RESULTADO	276/3	92

META: 90% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria

2017: -	2018: 87%	2019: 93,38%	2020: 90%
---------	-----------	--------------	-----------

2.3 Ações vinculadas ao Programa Eleições 2020

Os Planos de Ações da Ouvidoria vinculados ao Programa Eleições 2020 do TRE-PI foram realizados integralmente, quais sejam: **"Ampliar a Transparência Ativa e a Divulgação de Informações de Interesse Público Independentemente de Solicitação do Usuário"** e **"Intensificar a Divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria"** (Processo SEI 0016779-18.2019).

Tendo em vista o contexto atual, a Ouvidoria realizou Reunião Pública Virtual, no dia 21 de outubro de 2020, em substituição à audiência pública presencial, sobre o tema Combate à Corrupção e às Condutas Vedadas nas Eleições Municipais e Prestação de Contas de Final de Mandato (Processo SEI 0020002-42.2020), com a participação dos seguintes palestrantes:

- Promotor Sinobilino Pinheiro da Silva Júnior Coordenador do Centro de Apoio de Combate à Corrupção e Defesa do Patrimônio Público (CACOP), do Ministério Público do Estado do Piauí;
- Vilmar Barros Miranda Auditor de Controle Externo Diretor de Fiscalização da Administração Municipal do Tribunal de Contas do Estado do Piauí;

- Yuri Cavalcante de Araújo, Auditor de Controle Externo do Tribunal de Contas do Estado do Piauí

A Ouvidoria também realizou plantão na véspera e no dia da eleição (1º e 2º turnos), prestando 96 atendimentos. O tipo de manifestação "Pedido de Informação" foi o mais demandado, com 80 atendimentos, e o assunto mais abordado foi "Serviços ao Eleitor" (local de votação, situação eleitoral e justificativa), com 63 atendimentos. A Ouvidoria registrou 9 denúncias sobre boca de urna e compra de votos, que foram devidamente encaminhadas aos Juízos competentes.

No tocante ao Aplicativo Pardal disponibilizado pelo TSE, foram registradas 867 denúncias sobre propaganda eleitoral, as quais se encontram ordenadas no sistema nas seguintes situações: **Não Lida: 150 denúncias; Em Análise: 75 denúncias; Baixada: 605 denúncias; Pendente: 0 denúncias; e, Peticionado PJE: 37 Denúncias.**

O sistema Pardal foi configurado para que as próprias Zonas Eleitorais recebessem e realizassem o tratamento das denúncias vinculadas aos municípios de suas respectivas circunscrições. A fim de auxiliá-las, a Ouvidoria elaborou Relatório de Acompanhamento das Denúncias recebidas pelo Pardal, disponibilizado no **Processo SEI 0022755-69.2020**.

A Ouvidoria realizou, ainda, reuniões virtuais para definir procedimentos e alinhar ações internamente e com outras áreas e órgãos, a exemplo da reunião realizada com a Procuradoria Regional Eleitoral e com o Ministério Público Estadual sobre o recebimento e o tratamento de denúncias eleitorais. Também sugeriu novos procedimentos à Alta Administração, a fim de adaptá-los à nova sistemática de funcionamento do Disque-Eleição adotada em 2020 (**Processo SEI 0015499-75.2020**)

2.4 Atuação em Rede Colaborativa

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE e Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí – Rede Ouvir/PI, com o objetivo de aperfeiçoar a

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020

gestão de processos e a atuação integrada, com o intercâmbio de informações, incentivo e promoção de ações de capacitação.

Como membro da Rede Ouvir/PI, engajou-se para realização de reuniões virtuais periódicas, a fim de compartilhar vivências e boas práticas adotadas, além de eventos virtuais para promoção das ouvidorias, disseminação de informações e capacitação de servidores.

No segundo semestre, foram realizadas 5 reuniões e 3 eventos virtuais (*lives*) no canal da Rede Ouvir no *instagram*. Entre eles, em 25 de setembro, o Ouvidor Eleitoral, Juiz Aderson Antônio Brito Nogueira, realizou uma *live* com o Procurador Regional Eleitoral, Dr. Leonardo Carvalho, sobre o início da Propaganda Eleitoral.



A Ouvidoria, como membro da Rede Nacional de Ouvidorias, também participou de eventos virtuais promovidos pela Ouvidoria Geral da

União, os quais tratam de notícias, debates e ações de capacitação, a fim de dar continuidade ao aperfeiçoamento do atendimento aos usuários do serviço público. Entre os eventos virtuais, destacam-se o “Bate Papo de Ouvidoria”, “A Ouvidoria em Tempos de Pandemia”, “Profoco em Casa”.

Outrossim, como membro do Colégio de Ouvidores, a Ouvidoria participou de 4 de reuniões virtuais promovidas pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

2.5 Divulgações de Relatórios de Atendimento

Com atenção à transparência das informações e à publicidade do trabalho realizado pela Ouvidoria, foi divulgado, pelas redes sociais oficiais do TRE-PI, relatório dos atendimentos prestados aos usuários.





2.6 Divulgação de Temas Recorrentes

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Resolução TRE-PI 250/2012, o qual recebe pedidos de informações sobre assuntos diversos.

Com a finalidade de ampliar a transparência ativa e a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações, foi iniciada a seleção dos temas mais recorrentes no mencionado serviço para divulgá-los em postagens de texto e vídeo nas redes sociais oficiais do TRE-PI, com apoio da Assessoria de Comunicação do TRE-PI.

Além disso, foram feitas gravações explicativas sobre os temas, assim como divulgados, constantemente, os canais de atendimento da Ouvidoria neste período de plantão extraordinário.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2º SEMESTRE DE 2020



Curtido por **coptrel** e outras pessoas

trepiaui A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí, que tem como Ouvidor o Juiz Aderson Antônio Brito Nogueira, é um canal permanente de comunicação e diálogo entre a sociedade e o TRE-PI. Por meio dele você pode solicitar informações, apresentar reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios em relação aos serviços prestados pelo Tribunal.



Curtido por **ouvidoriatreac** e outras pessoas

trepiaui ATENÇÃO!!!!!!... mais

Ver todos os 3 comentários

cordeiro.alefe @trepiaui já me inscrevi e agora?

trepiaui @cordeiro.alefe a sua dúvida pode ser tirada junto a ouvidoria do TRE. Enviarei o link de contato no seu direct Messenger👉

4 de setembro de 2020 • Ver tradução



Curtido por **trescsjbr** e outras pessoas

trepiaui Dúvidas sobre convocação para trabalhar como mesário voluntário nas eleições 2020, podem ser... mais

8 de setembro de 2020 • Ver tradução



Curtido por **coptrel** e outras pessoas

trepiaui #SejaMesárioVoluntário e faça parte dos milhões de mesários que trabalham pela nossa democracia.... mais

16 de setembro de 2020 • Ver tradução

2.7 Capacitação

A equipe da Ouvidoria e o Ouvidor Eleitoral, com o apoio imprescindível da Administração do Tribunal, participaram de importantes eventos e reuniões com a finalidade de trocar experiências e boas práticas na área de Ouvidoria, possibilitando o aperfeiçoamento do atendimento prestado aos usuários.

Destaca-se a participação dos servidores no I Encontro de Servidores das Ouvidorias Eleitorais, promovido pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, em 18 de setembro, momento em que foi oportunizada a apresentação da boa prática desta Ouvidoria “Ouvidoria Informa: Divulgação de Informações Recorrentes recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão”.

Ressalte-se, ainda, a participação dos servidores e do Ouvidor Eleitoral no 1º Encontro de Ouvidorias do Poder Judiciário pelo CNJ nos dias 15 e 16 de dezembro. O evento foi virtual e destinou-se aos ouvidores, servidores e colaboradores que atuam na área de ouvidoria judicial com o objetivo principal de aproximar as equipes de Ouvidorias, mas também de debater os temas, as inovações e ampliação do espaço das Ouvidorias como instrumento de aperfeiçoamento contínuo do Poder Judiciário e de participação da sociedade nos serviços públicos.

Na solenidade de abertura o ministro Luiz Fux afirmou que “os resultados obtidos durante este primeiro encontro trarão subsídios para o aprimoramento da gestão judiciária”, e, sobretudo, o “fortalecimento dos mecanismos de participação social no monitoramento de todas as ações do poder judiciário”.

A programação foi composta por temas relevantes como “A Lei Geral de Proteção de Dados e as Ouvidorias” e “Lei de Acesso à Informação e Responsabilização de Agentes Públicos”.

EVENTOS

Nome do Evento	Data	Instituição	Carga-Horária	Metodologia
Live Ouvidorias e LGPD	15/7/20	OMD – Soluções para Ouvidorias		À distância
As Ouvidoria e a Lei Geral de Proteção de Dados	5/8/20	TSE	2h	À distância
Live Assertividade na Comunicação on-line	25/8/20	TRE-PR		À distância
WEBINAR - FACEBOOK, INSTAGRAM E WHATSAPP: COLABORAÇÃO COM A JUSTIÇA ELEITORAL NAS ELEIÇÕES DE 2020 - TURMA 6	15/9/20	TSE	2h	À distância
I Encontro Virtual de Servidores	18/9/20	COJE		À distância
Propaganda Eleitoral na Internet	25/9 a 25/10/20	Escola Judiciária Eleitoral	20h	À distância
I Encontro de Ouvidorias do Poder Judiciário	15 e 16 de dezembro	CNJ	4h	À distância
1º Especialização em Ouvidoria Pública	Dez/2019 a fev/2021	CGU	420h	À distância

3. RECOMENDAÇÕES

Em observância aos arts. 13 e 14 da Lei 13.460/2017, a Ouvidoria Eleitoral faz a seguinte recomendação:

1. Tratamento das denúncias registradas no Sistema PARDAL pelas respectivas Zonas Eleitorais vinculadas aos municípios de suas respectivas circunscrições, que estejam na situação “Não Lida” e “Em Análise”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados estatísticos confirmam a importância da Ouvidoria como principal canal de comunicação e diálogo entre o cidadão e o TRE-PI. Além de bater o recorde de número de atendimentos, a Ouvidoria obteve um excelente resultado na pesquisa de satisfação de atendimento, com 92% de satisfação, considerando os que avaliaram o atendimento como Ótimo ou Bom.

Entre as ações desenvolvidas, destacam-se a transparência e a divulgação de informações de forma ativa pelas redes sociais oficiais do TRE-PI com a publicação de informes mensais dos atendimentos prestados e dos assuntos mais recorrentes na Ouvidoria. Ressalte-se, ainda, a atualização constante de informações na aba destinada à Ouvidoria no *site* do TRE-PI.

Assim, apresentamos neste Relatório uma síntese das ações desenvolvidas, objetivando fornecer informações à Administração para subsidiar decisões em prol da melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão e aperfeiçoar permanentemente a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí.