



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ  
OUVIDORIA JUDICIAL ELEITORAL DO PARÁ

## RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS DEMANDAS RECEBIDAS, ATENDIDAS E INDEFERIDAS DE 2021

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes meios de acesso:

- ✓ Internet (formulário eletrônico);
- ✓ E-mail;
- ✓ Telefones;
- ✓ Presencial.

CANAIS	JAN			FEV			MAR			ABRIL			MAIO			JUN			JUL			AGO			SET			OUT			NOV			DEZ			TOTAL		
	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I	R	A	I			
E-mail	54	54	0	38	38	0	52	52	0	146	146	0	126	126	0	114	114	0	43	43	0	49	49	0	52	52	0	53	53	0	61	61	0	51	51	0	839	839	0
Sistema	123	123	0	30	29	1	71	70	1	31	31	0	16	16	0	22	20	2	16	16	0	14	14	0	14	14	0	11	11	0	19	19	0	11	11	0	378	374	4
Telefone	91	91	0	83	83	0	63	63	0	65	65	0	115	115	0	122	122	0	130	130	0	143	143	0	147	147	0	138	138	0	131	131	0	164	164	0	1392	1392	0
Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	268	268	0	151	150	1	186	185	1	242	242	0	257	257	0	258	256	2	189	189	0	206	206	0	213	213	0	202	202	0	211	211	0	226	226	0	2609	2.605	4

**R – RECEBIDOS**  
**A – ATENDIDOS**  
**I – INDEFERIDOS**

**Principais solicitantes:**

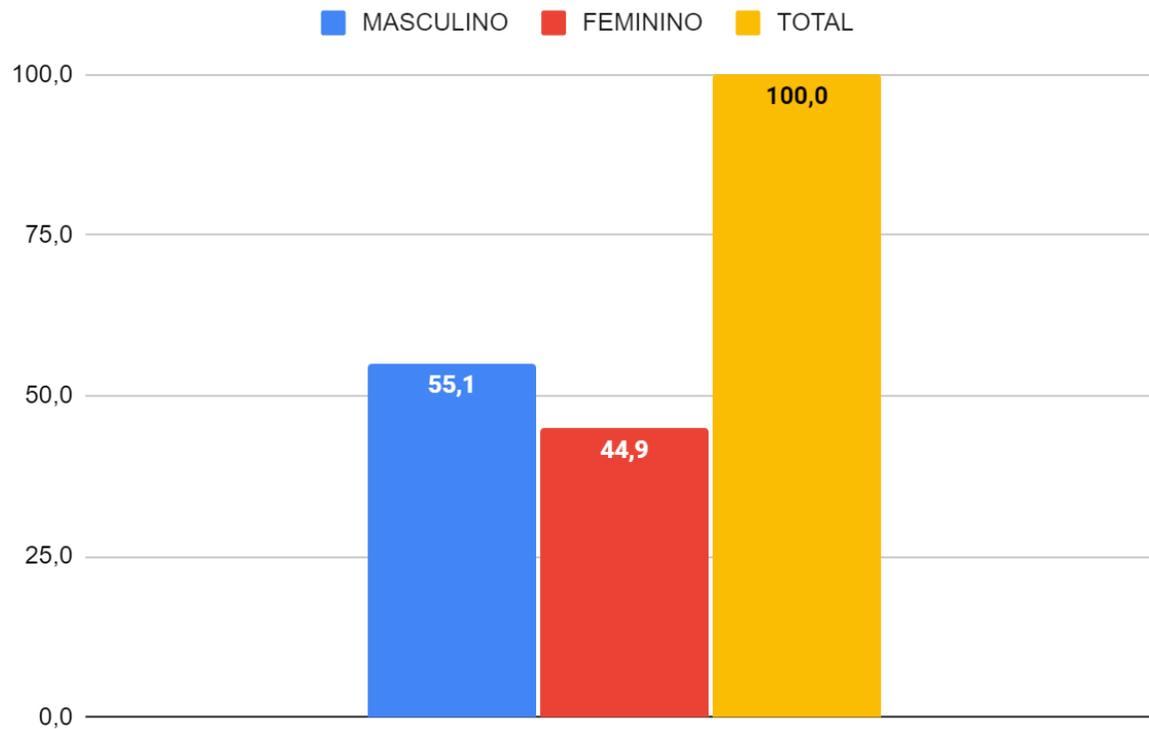
- Eleitores;
- Pesquisadores;
- Servidores públicos e
- Advogados

Os indeferimentos, que integram o demonstrativo acima, referem-se à procura indevida deste canal para obter informações de caráter pessoais (número do título, filiação, dados que constam no cadastro, além de informações referentes a pessoas desaparecidas, dentre outras), bem assim, os questionamentos que configuram serviços de consultoria, cuja negativa de atendê-los são devidamente justificadas como atividades privativas da advocacia, conforme dispões o artigo 1º, inciso II, da Lei nº 8.906/1994, que dispões sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil.

- **INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOBRE OS SOLICITANTES**

O público alvo dos solicitantes é constituído por 55,10% de homens e 44,9% de mulheres, que buscam atendimento na Ouvidoria Judicial Eleitoral, conforme é observado no Gráfico, abaixo:

**Gráfico 1: Percentual de Registros por sexo**



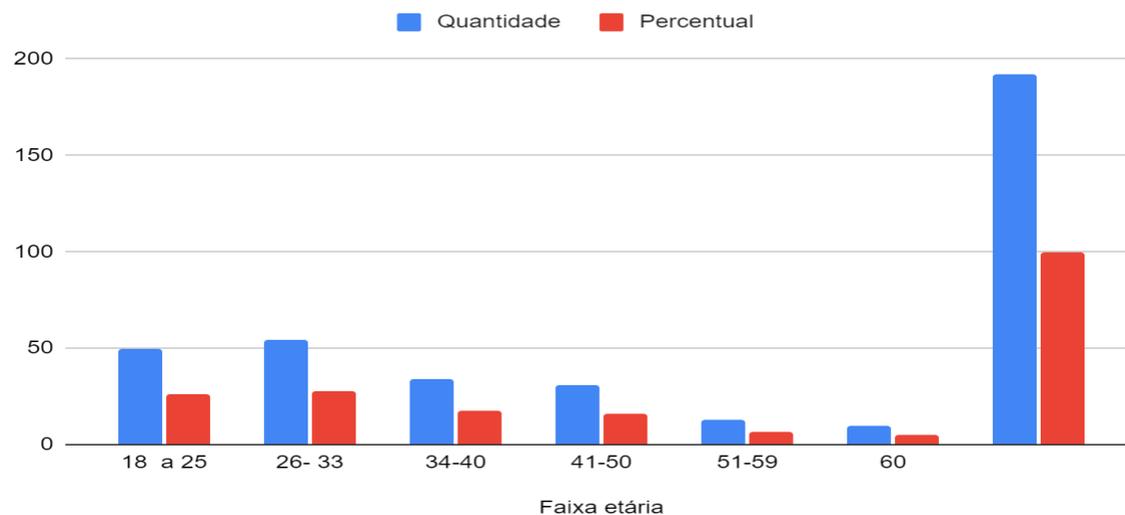
Fonte: Ouvidoria Judicial Eleitoral

A faixa etária dos solicitantes pode ser observada na tabela e gráfico a seguir, que demonstra as pessoas entre 26 a 33 anos, com 28,13%, seguido da faixa etária de 18 a 25 anos, com 26,04% são as que mais acessam a Ouvidoria.

**Tabela 1: Percentual por faixa etária**

Faixa etária	Percentual
18 a 25	26,04
26- 33	28,13
34-40	17,71
41-50	16,15
51-59	6,77
60 e mais	5,21

**Gráfico 2: Percentual de Registros por faixa etária**



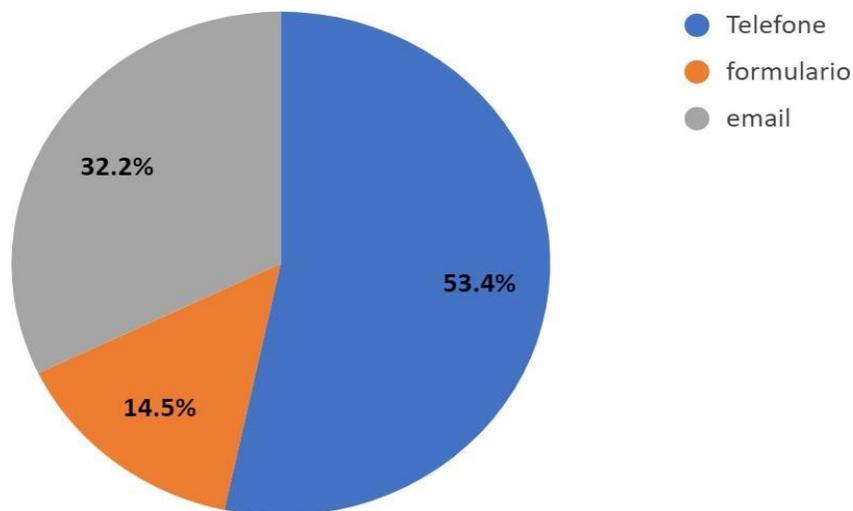
Fonte: Ouvidoria Judicial Eleitoral

## DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

---

Foram registrados **2.609** (dois mil, seiscentos e nove) atendimentos, sendo 1.392 (um mil, trezentos e noventa e dois) por meio telefônico, 378 (trezentos e setenta e oito) por meio de formulário eletrônico e 839 (oitocentos e trinta e nove) por e-mail, no período de janeiro a dezembro de 2021. Todas as demandas recebidas foram atendidas, sendo canceladas as que estavam em duplicidade, ou aquelas encaminhadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) a título de teste.

**Gráfico 3: Percentual de Registros por canal de atendimento**



Fonte: Ouvidoria Judicial Eleitoral

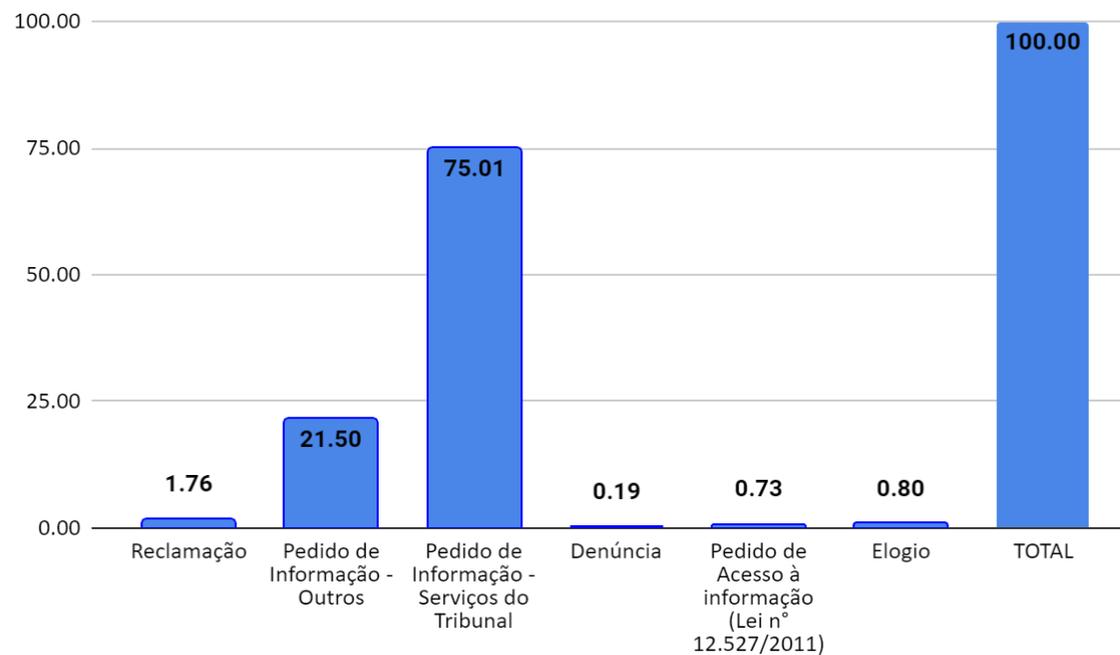
Cabe observar que os canais de atendimento mais acessados no período de análise foram o e-mail e ligação telefônica. Do total recebido, 32,2% das solicitações foram por e-mail e 53,4% pelo telefone e 14,5% pelo registro via formulário eletrônico.

Do volume de demandas registradas de **2.609**, temos 1.956 pedidos de informação e orientações acerca dos serviços prestados pelo TRE-PA, como por exemplo, alistamento eleitoral, revisão, cancelamento, transferência de endereço, quitação eleitoral e outras perguntas como a biometria e canais de atendimento com as zonas eleitorais, o que corresponde a 75,01% das solicitações registradas. No que se refere aos outros pedidos de informação, como por exemplo, formas de prestação de contas, informações gerais sobre eleições, assim como concursos/estágios, perfazem 21,50% das solicitações. Seguido de 1,76% de reclamações, 0,80% elogios, pedidos de acesso à informação com 0,73% e denúncias com 0,19%. A Ouvidoria tem realizado contatos com as zonas eleitorais para apoiar nas situações necessárias e urgentes, exercendo o papel de facilitador à resolução de demandas e na mediação de conflitos caso existentes.

**Tabela 2: Número de Registros por Tipo de Solicitação**

<b>Tipo Solicitação</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Reclamação</b>	24	3	8	2	2	2	3	1	1	0	0	0	46
<b>Pedido de Informação</b>	79	19	51	31	35	36	37	45	40	50	64	73	560
<b>Pedido de Informação Serviços do Tribunal</b>	161	128	125	203	212	215	149	157	166	152	140	148	1.956
<b>Denúncia</b>	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
<b>Pedido à informação (Lei nº 12.527/2011)</b>	2	0	0	2	2	0	0	2	4	0	4	3	19
<b>Elogio</b>	0	1	0	4	5	5	0	1	2	0	3	0	21
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>151</b>	<b>186</b>	<b>242</b>	<b>257</b>	<b>259</b>	<b>189</b>	<b>206</b>	<b>213</b>	<b>202</b>	<b>211</b>	<b>224</b>	<b>2.609</b>

**Gráfico 4: Percentual de Registros por Tipo de Solicitação**



Fonte: Ouvidoria Judicial Eleitoral