

## RELATÓRIO ANUAL SINTÉTICO - 2024

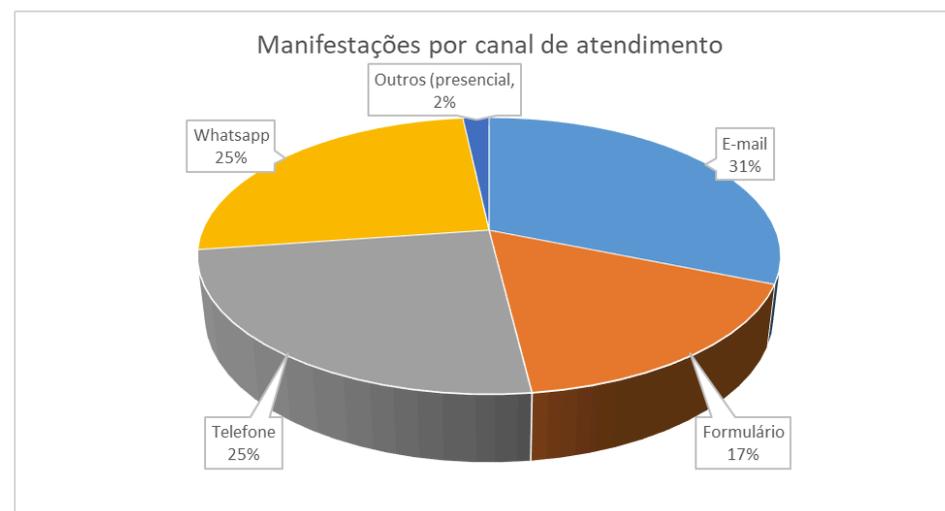
A Ouvidoria Judicial Eleitoral, de acordo com as atribuições estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, recebe, analisa e responde às diversas manifestações encaminhadas por usuários dos serviços prestados pelo Tribunal. A Ouvidoria também opera o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio do qual os usuários podem solicitar dos órgãos do governo dados e informações de interesse público, conforme disposto pela Lei nº 12.527/2011, e o Disque-Eleitor, para orientação geral a eleitoras e eleitores sobre os serviços eleitorais prestados.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	DÚVIDAS DE ELEITORES
693	15.544
<b>Total de atendimentos: 16.237</b>	

No ano de 2024, foram registradas **693 (seiscentas e noventa e três) manifestações de ouvidoria**, conforme tabela mensal abaixo, pelos diversos canais disponíveis. Trata-se de demandas classificadas como reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedido de acesso à informação e a dados pessoais, todas devidamente tratadas e encerradas com a devida comunicação à usuária ou ao usuário, tendo sido autuados 32 (trinta e dois) processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>e-mail</b>	13	12	11	23	19	21	13	22	30	37	9	6	<b>216</b>
<b>Formulário</b>	10	1	6	14	11	12	13	9	13	15	11	2	<b>117</b>
<b>Presencial</b>	1	0	0	2	3	1	1	1	0	2	0	1	<b>12</b>
<b>Telefone</b>	4	7	12	14	14	8	15	21	27	45	3	1	<b>171</b>
<b>Whatsapp</b>	5	5	3	8	9	3	23	28	43	35	7	8	<b>177</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>61</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>65</b>	<b>81</b>	<b>113</b>	<b>134</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>693</b>

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Dúvidas / Esclarecimentos em Geral	443
Denúncia	85
Reclamação	63
Pedido de Providência	30
Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527)	26
Outros	25
Requisição de Dados Pessoais (Lei 13.709)	10
Notícia de Assédio / Discriminação	5
Elogio	4
Sugestão	2



Grande parte das dúvidas e esclarecimentos e outros pedidos de informação dizem respeito aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral ou solicitação de contato com as unidades administrativas e judiciárias. Outras informações solicitadas são dados de eleições anteriores, realização de concurso público, existência de cargos vagos, nomeações e aproveitamento de candidatos.

As manifestações são recebidas por diversos canais de contato, entre os quais destaca-se o e-mail [ouvidoria@tre-pa.ius.br](mailto:ouvidoria@tre-pa.ius.br) seguido do atendimento telefônico e do digital (WhatsApp).

Noventa e sete por cento das demandas são provenientes de usuárias e usuários externos e o tempo médio para resposta conclusiva foi de 2,4 dias.

O canal **Ouvidoria da Mulher** recebeu 10 (dez) manifestações, sendo 5 (cinco) externas, relacionadas à violência política, e 5 (cinco) internas, relacionadas a assédio e/ou discriminação.

### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)

Entre as demandas acima especificadas, foram registrados **26 (vinte e seis) pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011**, conforme tabela mensal abaixo, tendo havido o indeferimento de um único pedido, em razão da indisponibilidade dos dados solicitados.

Pedidos de Acesso à Informação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	INDEFERIDOS
	1	1	4	4	0	1	2	2	4	5	1	1	26	1

#### Principais solicitantes:

- Pesquisadoras e pesquisadores;
- Servidoras e servidores públicos;
- Advogadas e advogados;
- Candidatas e candidatos de concursos públicos.

#### Gênero dos solicitantes:

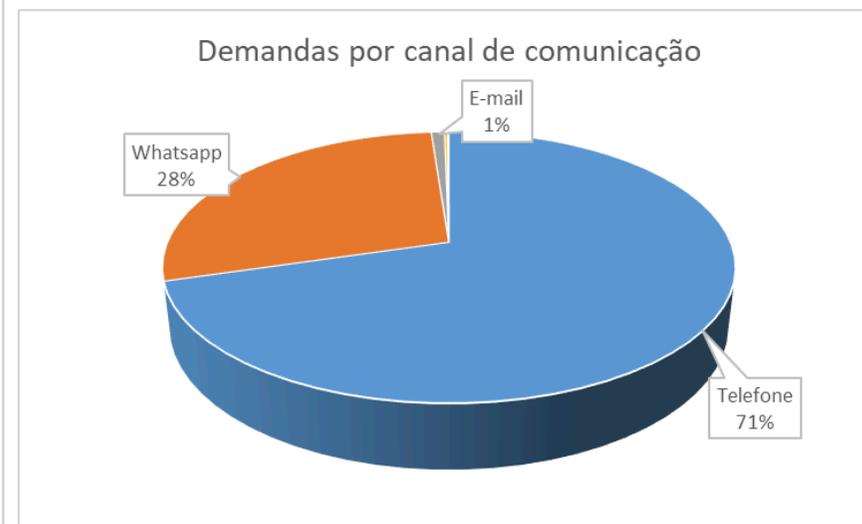
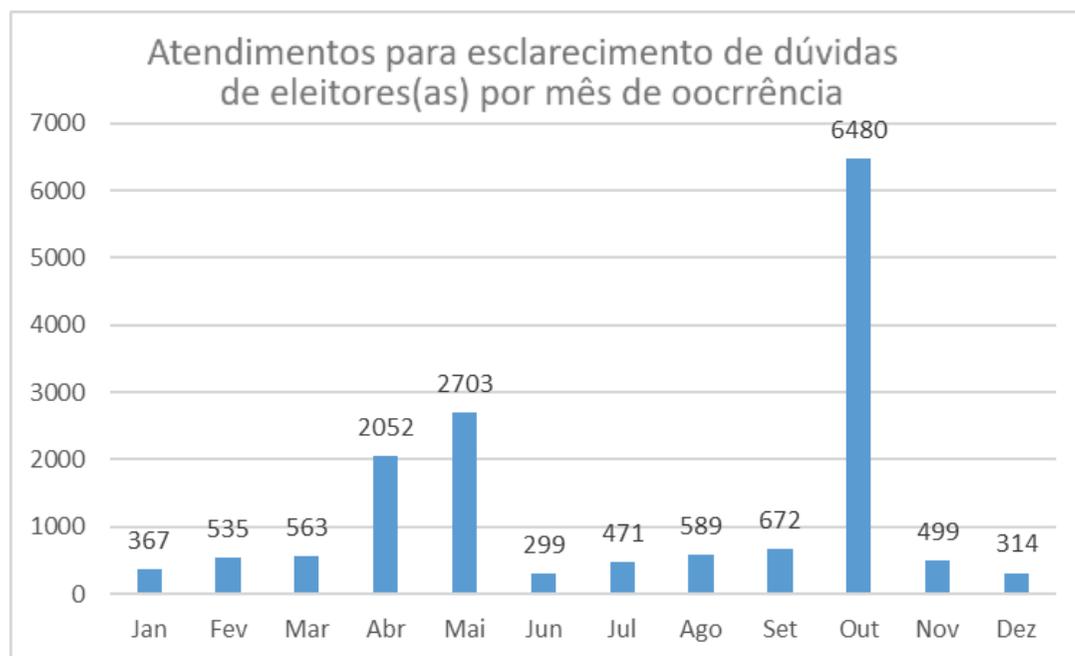
Masculino: 69%

Feminino: 19%

Não informou: 12%

## DÚVIDAS DE ELEITORES

A maior demanda, que corresponde a **15.544 (quinze mil quinhentos e quarenta e quatro) atendimentos**, foi relacionada a **esclarecimentos acerca dos serviços prestados por este Regional a eleitoras e eleitores**, tais como alistamento eleitoral, revisão de dados, transferência de domicílio, quitação eleitoral, dúvidas sobre o cadastramento biométrico e as formas de contato com as zonas eleitorais, conforme os gráficos a seguir:



Como se observa, os meses de maior procura foram os de abril e maio, por conta do encerramento das operações de alistamento eleitoral em razão das eleições, e o mês de outubro, no qual eleitoras e eleitores buscam informações sobre sua situação de sua inscrição e sobre o local de votação, sendo a grande maioria das solicitações realizadas por contato telefônico, seguido do aplicativo WhatsApp.

**A Ouvidoria disponibiliza ao cidadão os seguintes canais de acesso:**

- ✓ Atendimento presencial: Rua João Diogo, 288 - Campina - Belém/PA
- ✓ [Formulário eletrônico](#);
- ✓ E-mail: [ouvidoria@tre-pa.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-pa.jus.br);
- ✓ Telefone: 91 3346-8034
- ✓ Aplicativo WhatsApp: (91) 3346-8000 - Menu 10