TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE OUVIDORIA ELEITORAL

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA ELEITORAL

EXERCÍCIO 2024

Equipe da Ouvidoria

Juiz FERNANDO NÓBREGA DA SILVA
Ouvidor Eleitoral

Juiz FELIPE HENRIQUE DE SOUZA
Ouvidor Substituto

REINALDO COLARES FRANCO
(Período de 01/01/2024 a 01/10/2024)
Assistente da Ouvidoria

JAPHNIS DE PAIVA COSTA ALBUQUERQUE
(Período de 02/10/2024 a 31/12/2024)
Assistente da Ouvidoria

MARIA IZABEL DAMASCENO DE LIMA
Colaboradora

Rio Branco/AC, 26 de fevereiro de 2025

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Introdução	4
3. Canais de Atendimento	5
4. Atendimentos realizados	6
4.1. Total de demandas por canal de atendimento	6
4.2. Atendimentos pelo formulário eletrônico	7
4.3. Pedidos de acesso à informação	8
4.3.1. Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	8
4.3.2. Informações genéricas dos solicitantes	8
4.3.2.1 Quantitativo por gênero e cor/raça	8
4.3.2.2 Quantitativo por faixa etária	9
4.3.2.3 Quantitativo de pedidos por domicílio do solicitante	9
5. Estatísticas da unidade - SEI	9
6. Pesquisa de satisfação	10
7. Disque-Eleições	11
8. Ouvidoria da Mulher	12
9. Principais Atividades	13
10. Considerações Finais	14

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa dar cumprimento ao disposto no art. 33, VI, do Regimento Interno deste Tribunal, em consonância com o art. 3º, XXV, da resolução do TSE n. 23.705/2022.

Este relatório apresenta informações relacionadas às demandas registradas nesta Ouvidoria, dos principais canais de atendimento disponíveis aos usuários durante o exercício de 2024, em especial quanto às manifestações referentes ao acesso à informação, ao atendimento ao cidadão, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões.

Importante destacar também as atividades desenvolvidas por esta unidade eleitoral nas Eleições 2024, em especial o sub-projeto Disque-Eleições, o qual foi um grande sucesso e será descrito com mais detalhes em capítulo específico.

Feitas essas considerações, submete-se à consideração o Relatório anual das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria Eleitoral, referentes ao exercício 2024.

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Eleitoral foi instituída pela resolução do TRE/AC n. 1.649/2011, com a finalidade de estabelecer um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal Regional Eleitoral, com vistas a orientar, transmitir informações e aprimorar as atividades desenvolvidas.

As atribuições da Ouvidoria Eleitoral estão dispostas na resolução acima citada, bem como na resolução do TSE n. 23.705/2022.

A Ouvidoria Eleitoral é uma unidade essencial do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, vinculada à Presidência, com estrutura permanente, autonomia funcional e atuando como canal de fomento à transparência e de realização democrática, através da gestão participativa e da escuta popular. É também a unidade encarregada pelo tratamento de dados pessoais em nome da Presidência, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n. 13.709/2018), pelo gerenciamento da implementação da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei n. 12.527/2011) e pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, nos termos do resolução do TRE/AC n. 1.780/2023.

Atualmente, o Ouvidor Eleitoral é o juiz de direito Fernando Nóbrega da Silva, cujo mandato iniciou no dia 21/07/2023 e se estenderá até o dia 11/07/2025.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para cumprir com o objetivo estratégico de garantir os direitos de cidadania, a Ouvidoria mantém um relacionamento com a sociedade por meio dos seguintes canais de atendimento:

Internet: através do site da Ouvidoria Eleitoral, disponível em link contido na página principal do TRE/AC, os atendimentos pela internet podem ser acessados por meio de Formulário Eletrônico, Balcão Virtual e correio eletrônico.

Telefone: pelos números de telefones (68) 3212.6173 e (68) 3212.6265, de segunda a sexta-feira, das 7 às 14 horas.

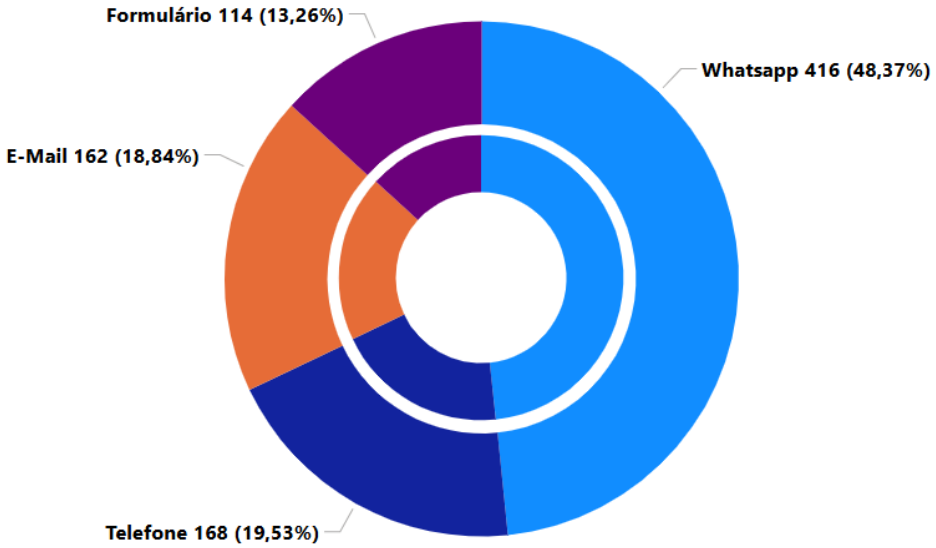
WhatsApp: instituído no âmbito da Ouvidoria, através da PORTARIA Nº 68/2022 PRESI/OUVIDORIA, publicada no DJE n. 159, de 13/09/22, constitui uma ferramenta de grande alcance e eficiência perante a sociedade em geral. Por meio do número (68) 3212.6173, o cidadão terá acesso a um sistema automatizado, por onde estará a sua disposição quase todos os serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral.

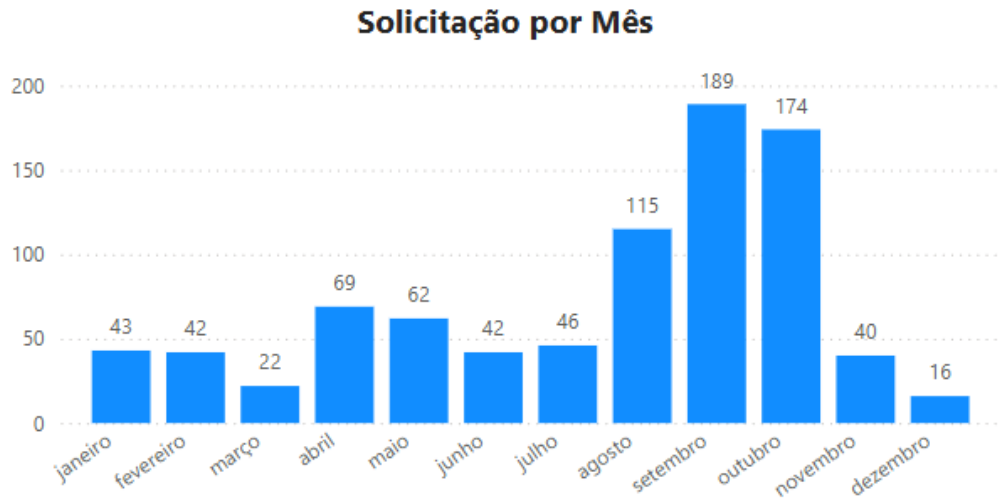
Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 7 às 14 horas, na Sala da Ouvidoria, situada no térreo do prédio sede do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, no endereço Alameda ministro Miguel Ferrante, n. 224, bairro Portal da Amazônia, neste município, CEP: 69.915-632.

Carta: a ser encaminhada para a Ouvidoria Eleitoral, constante no endereço mencionado acima. No entanto, o meio preferencial para o fornecimento das informações é pelo Formulário Eletrônico.

4. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No decorrer do período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, foram recebidas e apreciadas o total de **860 solicitações** pelos diversos canais de atendimento da Ouvidoria sendo que o whatsapp foi o canal de atendimento com mais atendimento e os meses mais proximos das eleições municipais foram que tiveram mais atendimentos como mostra nos gráficos abaixo:





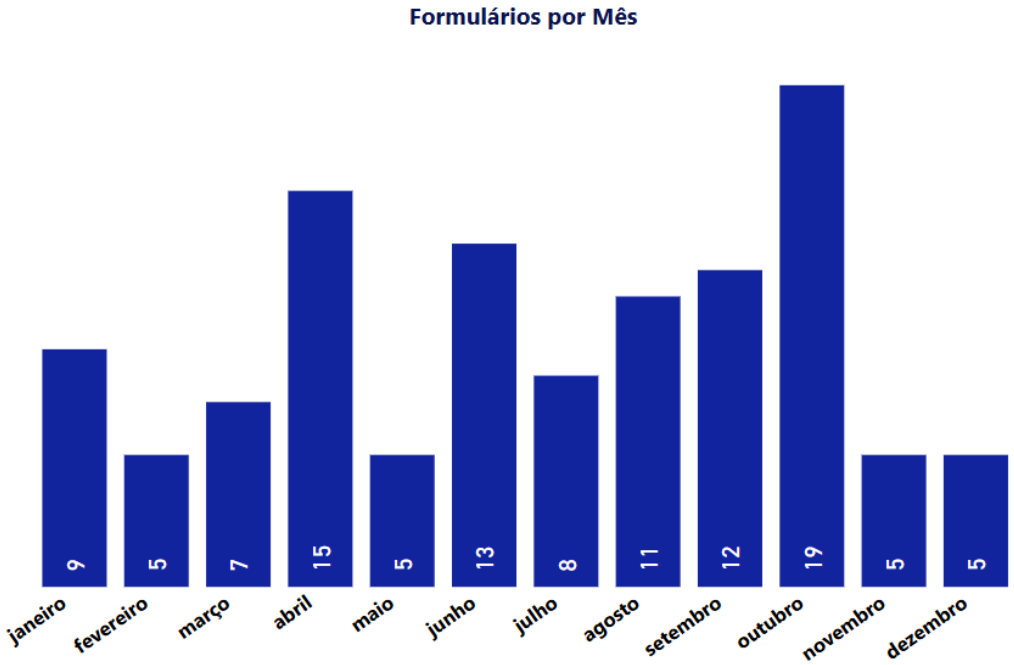
4.1 TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

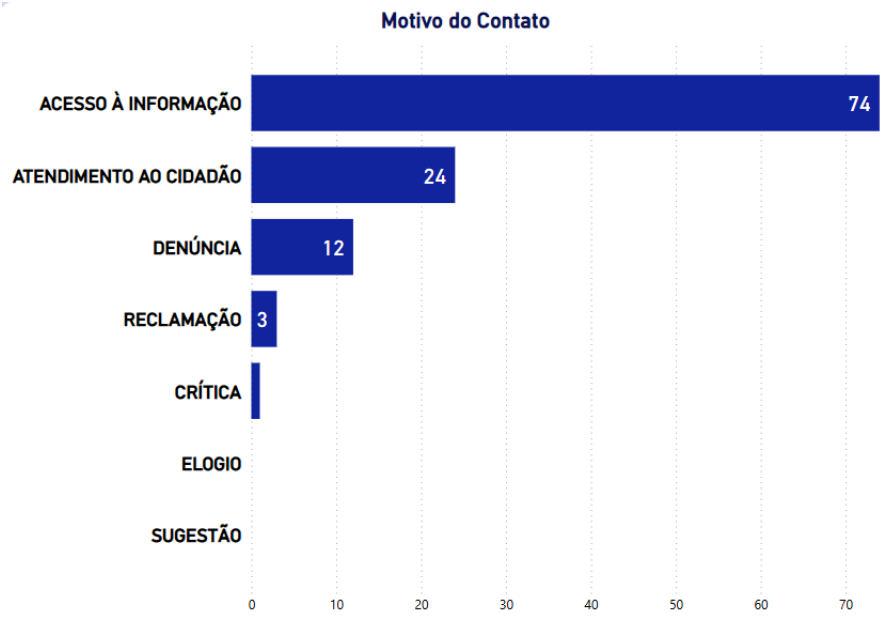
Para as solicitações via aplicativo *Whatsapp* é utilizado o sistema automático de respostas, visando maior agilidade no atendimento dos cidadãos. Há de ressaltar que a grande maioria dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral pode ser acessado através desse canal de atendimento.

Para os atendimentos por meio do telefone, utilizamos o aplicativo *Webex*, o qual se mostrou seguro e eficiente para as nossas demandas diárias.

4.2 ATENDIMENTOS PELO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Por meio do formulário eletrônico disponibilizado na página da internet deste Tribunal, foram registrados um total de 114 atendimentos. O mês de outubro, período das eleições municipais, foi o que teve o maior número de atendimentos e motivo do contato na sua grande parte foi para ter acesso a informação.





Cada formulário gerou um processo no Sistema Eletrônico de Informações

(SEI), o qual distribuído às unidades responsáveis pelas informações e, posteriormente, remetido o resultado ao solicitante.

4.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.3.1 Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos

MÊS	RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
Janeiro	7	7	0
Fevereiro	3	3	0
Março	7	7	0
Abril	8	8	0
Maio	2	2	0
Junho	11	11	0
Julho	5	5	0
Agosto	9	9	0
Setembro	7	7	0
Outubro	6	6	0
Novembro	4	4	0
Dezembro	5	5	0
TOTAL	74	74	0

4.3.2 Informações genéricas dos solicitantes

4.3.2.1 Quantitativo por gênero e cor/raça

MÊS	Masculino	Feminino	Parda	Branca	Preta	Indígena	Amarela	TOTAL
Janeiro	5	2	4	2	1	0	0	7
Fevereiro	3	0	2	0	1	0	1	3
Março	5	2	3	2	1	1	0	7
Abril	4	4	4	3	0	0	1	8
Maio	2	0	1	1	0	0	0	2
Junho	6	5	4	3	2	1	1	11
Julho	3	2	2	1	1	0	1	5
Agosto	6	3	4	3	1	1	0	9
Setembro	5	2	2	5	0	0	0	7
Outubro	6	0	3	2	1	0	0	6
Novembro	2	2	2	2	0	0	0	4
Dezembro	5	0	1	1	1	1	0	5
TOTAL	52	22	32	25	9	4	4	74

4.3.2.2 Quantitativo por faixa etária

MÊS/IDADE	<20	21a30	31a40	41a50	51a60	61a70	> 70	Total
Janeiro	1	2	2	1	0	1	0	7
Fevereiro	0	1	1	1	0	0	0	3
Março	2	2	2	1	0	0	0	7
Abril	2	1	2	1	1	0	1	8
Maio	1	0	0	1	0	0	0	2
Junho	3	2	3	2	0	1	0	11
Julho	1	2	2	0	0	0	0	5
Agosto	1	2	2	1	1	1	1	9
Setembro	1	2	4	0	0	0	0	7
Outubro	1	3	1	0	1	0	0	6
Novembro	1	1	1	0	0	1	0	4
Dezembro	1	2	2	0	0	0	0	5
	15	20	22	8	3	4	2	74

4.3.2.3 Quantitativo de pedidos por domicílio do solicitante

UF/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AC	2	1	1	1		3	3	5	2	2	1	3	24
BA						1					1		2
DF				1					2				3
ES									1				1
GO		1											1
MA								1					1
MT	1					1		1	1				4
MS						2							2
PA			1										1
PB	1		2			1							4
PE				2		2		1			1		6
PI						1	1						2
RJ				1			1		1				3
RO	2	1	1	1									5
RR					1								1
SP	1		2	1	1			1		4	1	2	13
USA				1									1
TOTAL	7	3	7	8	2	11	5	9	7	6	4	5	74

5. ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – SEI

A seguir, vejamos as estatísticas dos processos que tramitaram no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, pela unidade Ouvidoria, no período de 01.01.2024 a 31.12.2024:

Tempos médios de tramitação no período

TIPO	TEMPO MÉDIO
ACESSO À INFORMAÇÃO	12d 13h 40m 14s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6d 3h 20m 40s
CRÍTICA	2h 49m 59s
DENÚNCIA	1d 2h 46m 42s
RECLAMAÇÃO	97d 19h 18m 24s

Cabe ressaltar que não houve registros de processos relacionados a elogios ou sugestões.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nos termos da resolução do TSE n. 23.705/2022, uma das atribuições da Ouvidoria Eleitoral é a aferição da satisfação da sociedade, com os serviços prestados pela própria Ouvidoria, por meio da realização de pesquisa de satisfação.

Inclusive, um dos itens de avaliação pelo ranking da transparência, disposto na Portaria n. 406/2024 do CNJ, é a disponibilização da avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria Eleitoral. Trata-se, assim, de uma pesquisa específica, a qual não se confunde com o serviço que recebe manifestações e críticas em si.

Durante o exercício de 2024, foram recebidos um total de 19 avaliações sobre o atendimento da Ouvidoria. A seguir, vejamos alguns dados e estatísticas extraídas dessa pesquisa.

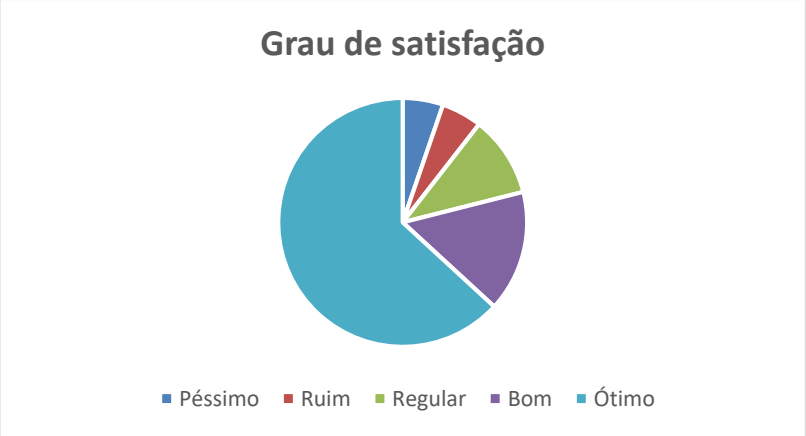


Gráfico 01

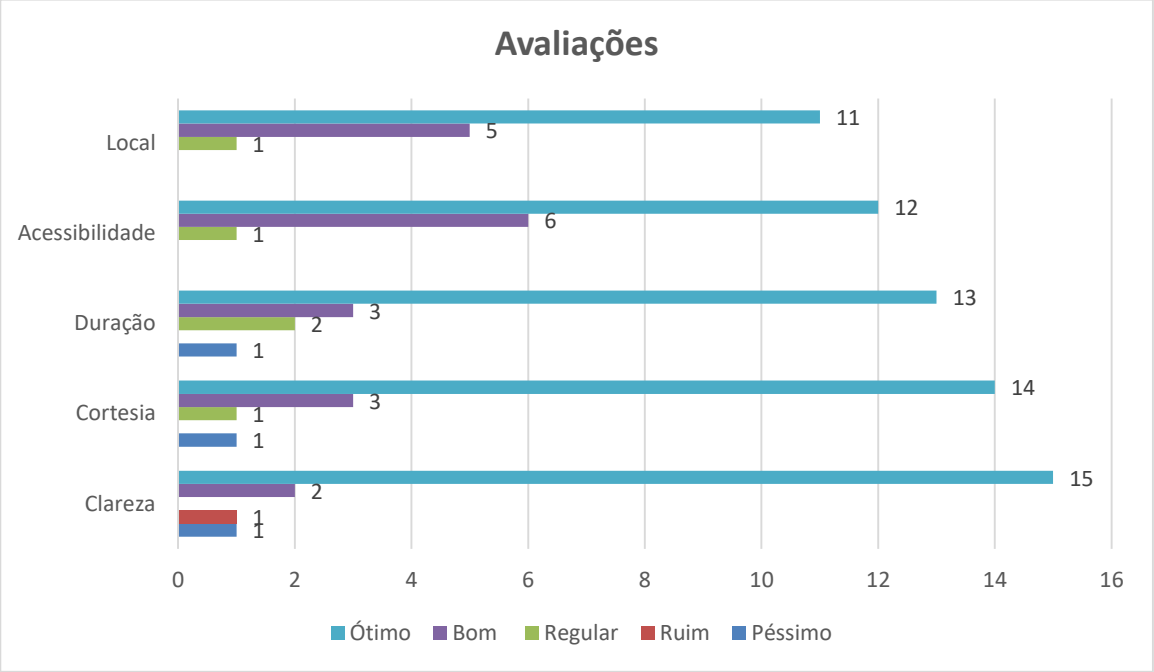


Gráfico 02

De acordo com os dados extraídos dos gráficos acima, percebemos que o percentual atingido (índice geral de satisfação) foi de 89,437% de satisfação dos eleitores pelos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no ano de 2024.

Ao total, foram 19 avaliações, pelas quais os eleitores puderam avaliar sobre a clareza do atendimento recebido, a cortesia do atendimento, a duração do atendimento, a acessibilidade e as condições do local de atendimento. Desse total, 84 avaliações foram respondidas com “ótimo” e “bom”, enquanto apenas 04 tiveram como resposta “ruim” e “péssimo”.

7. DISQUE-ELEIÇÕES

Nas Eleições de 2024, esta Ouvidoria Eleitoral desempenhou importante papel no âmbito deste Tribunal, ficando com a responsabilidade de ser a gerente no projeto denominado Disque-Eleições.

Esse projeto visa estabelecer um canal direto de comunicação entre o eleitor e a Justiça Eleitoral.

O planejamento do projeto iniciou-se com a solicitação de propaganda em outdoors, distribuídas na capital e principais municípios do Estado, a exemplo de Cruzeiro do Sul, Brasiléia, Sena Madureira e Senador Guiomard.

Em seguida, realizou-se um levantamento de pessoal para trabalhar no referido projeto, o qual contou com a participação de 10 servidores, além do próprio gerente.

Após, foi realizado o planejamento operacional do projeto, como a utilização do número de telefone de três dígitos, a fim de simplificar a tornar mais acessível esse tipo de comunicação, bem como a sua configuração para o encaminhamento das ligações aos atendentes, a concessão de acesso aos atendentes de sistemas eleitorais frequentemente utilizados no período eleitoral, o treinamento dos atendentes e a elaboração da respectiva escala de serviços.

Os trabalhos relativos ao Disque-Eleições iniciaram-se no dia 28/09/2024 e se estenderam até o dia do pleito, em 06/10/2024, em conformidade com o disposto na resolução do TRE/AC n. 1.795/2024.

O número total de atendimentos chegou ao montante de 5.190, sendo que, desse total, 4.302 atendimentos foram referentes à consultas ao local de votação do eleitor e 354 sobre a situação cadastral do eleitor. Vale ressaltar que esse número expressivo foi obtido em apenas um turno das eleições, já que, nas Eleições de 2024, nenhum municípi1o acreano participou do segundo turno de votação.

Comparando os números de atendimentos com as eleições anteriores, em especial com a eleição de 2022, temos que, no primeiro turno de votação, foram registrados 4.581 atendimentos. Esse ano, o total de atendimentos no primeiro turno foi de 5.190, alcançando um crescimento de 13,29% em relação à eleição anterior de 2022. Além do aumento de atendimentos, também é importante mencionar que não houve qualquer tipo de intercorrência durante todo a atividade.

De acordo com os dados extraídos das tabelas acima, percebemos que o percentual atingido (índice geral de satisfação) foi de 99,43% de satisfação dos eleitores pelos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, no ano de 2024.

Ao total, foram 891 avaliações, pelas quais os eleitores puderam avaliar sobre o atendimento recebido, as condições do local de atendimento e o tempo de espero. Desse total, 886 avaliações foram respondidas com “ótimo” e “bom”, enquanto apenas 05 tiveram como resposta “ruim”.

8. OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher no TRE-AC representa um avanço importante no fortalecimento dos direitos das mulheres no âmbito da Justiça Eleitoral. Com a regulamentação pela Resolução TRE/AC n. 1.790/2024, esse canal específico busca acolher denúncias, reclamações e sugestões relacionadas a questões de gênero, promovendo um ambiente mais seguro e igualitário.

Para tanto, a Ouvidoria se coloca como canal de escuta, acolhimento, orientação e, nos casos em que solicitada, faz o encaminhamento às unidades competentes. É possível ainda utilizar esse canal para se obter orientações e encaminhamentos externos, quando se deseje e nos casos em que se indique a existência de outros tipos de violência contra a mulher. Para tanto, **acesse o formulário da Ouvidoria da Mulher.**

A presença da juíza Luzia Farias da Silva Mendonça na liderança da Ouvidoria da Mulher para o biênio 2024/2026 sinaliza um compromisso institucional com a escuta ativa e a busca por soluções para desafios enfrentados por mulheres dentro e fora do sistema eleitoral. Esse tipo de iniciativa pode contribuir para o combate à violência política de gênero, além de fomentar a participação feminina na política.

9. PRINCIPAIS ATIVIDADES

9. 1. Participação no XVI Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)

Nos dias 10, 11 e 12 de abril, em Manaus, no estado do Amazonas, aconteceu o XVI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE). As ouvidorias são ferramentas de gestão e instrumento de garantia dos direitos de cidadania. Na ocasião, o Tribunal acreano foi representado pelo Membro da Corte e Ouvidor Eleitoral do Acre, Fernando Nóbrega, e pelo servidor Reinaldo Colares.

Na oportunidade, foram debatidos assuntos como o uso da Inteligência Artificial nas Ouvidoria e seus impactos nas Eleições 2024; como ampliar o acesso da sociedade com a utilização de linguagem simples e direito visual; foram apresentadas boas práticas das Ouvidorias Regionais, do TSE e do STF e, a fim de documentar a enriquecedora troca de experiências, foi elaborada a Carta de Manaus.

“A participação da equipe da Ouvidoria Eleitoral aqui neste evento, o XVI Colégio dos Ouvidores, é de fundamental importância para reforçar a relevância estratégica da ouvidoria eleitoral no planejamento administrativo e das eleições, na realização e na avaliação do pleito. Além disso, a interação das Ouvidorias, estímulo e o conhecimento obtido nas palestras com temas como **“O uso da IA no contexto das Ouvidorias”**, é excepcional para desenvolvimento da Ouvidoria do TRE-AC”, disse o magistrado acreano, Fernando Nóbrega.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos da Ouvidoria Eleitoral foram conduzidos com respeito aos usuários, buscando sempre a melhor forma de atender às demandas com celeridade e simplicidade.

Em 2024, foi desenvolvido um painel de Business Intelligence (BI), que apresenta

estatísticas relacionadas à Ouvidoria, proporcionando maior transparência e acesso às informações. Para acessar o painel, clique no link abaixo:

https://powerbi.tre-ac.jus.br/paginabi/index.html?BI=ouvidoria

Além das demandas já citadas neste relatório, esta Ouvidoria Eleitoral também está envolvida em estudos para a implementação e coordenação da estrutura da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito deste Tribunal (SEI n. 0002320-48.2020.6.01.8000).

Assim, alinhado com o planejamento estratégico institucional do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, e em cumprimento ao disposto no art. 33, VI, da resolução do TRE/AC n. 1.720/2017 (Regimento Interno do Tribunal Regional Eleitoral do Acre), apresentamos o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral, referente ao ano de 2024.

Rio Branco/AC, 26 de fevereiro de 2025.

FERNANDO NOBREGA DA SILVA:80625827449

Assinado de forma digital por FERNANDO NOBREGA DA SILVA:80625827449
Dados: 2025.02.26 10:22:54 -05'00'

Juiz **Fernando Nóbrega da Silva**
OUVIDOR ELEITORAL