



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE
OUVIDORIA ELEITORAL

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA
OUVIDORIA ELEITORAL

2025

Equipe da Ouvidoria

Juíza **LÍLIAN DEISE BRAGA PAIVA**
Ouvidora Eleitoral

JAPHNIS DE PAIVA COSTA ALBUQUERQUE
Assistente da Ouvidoria

JAMMILE PEREIRA DO NASCIMENTO
Colaboradora

PEDRO AUGUSTO BRITO DE LIMA
Estagiário

Rio Branco/AC, 12 de fevereiro de 2026

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	04
3. Canais de Atendimento	05
4. Canal Especializado de Denúncias de Racismo	06
5. Atendimentos Realizados	06
5.1. Distribuição dos Canais de Atendimento	07
5.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos	08
5.3. Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE)	08
5.4. Pedidos de Acesso à informação	09
5.4.1 Pedidos Recebidos, Atendidos e Indeferidos	09
5.4.2 Informações Genéricas Dos Solicitantes	10
5.4.2.1 Quantitativo por Gênero e Cor/Raça	10
5.4.2.2 Quantativo por Faixa Etária	11
5.4.2.3 Quantativo de Pedidos por Domicílio do Solicitante	11
6. Pesquisa de Satisfação	12
7. Ouvidoria da Mulher	13
8. Participações em Eventos	14
8.1 III Econtro Nacional de Servidores e Servidoras das Ouvidorias Eleitorais	14
8.2 Campanha Você Não Está Sozinha – Informação é Proteção	15
8.3 XVII Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE)	15
8.4 I Fórum da Política de Atendimento ao Cidadão do Estado do Acre – Inovação e Inclusão	15
8.5 Encontro Nacional de LGPD no Serviço Público	16
9. Considerações Finais	16

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 2025, em especial quanto às manifestações referentes ao acesso à informação, ao atendimento ao cidadão, críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões.

Feitas essas considerações, submete-se à apreciação o Relatório anual das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria Eleitoral, referentes ao exercício 2025.

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 cargo de Ouvidor Eleitoral é exercido pela juíza de direito Lilian Deise Braga Paiva, cujo mandato iniciou no dia 22/07/2025 e se estenderá até o dia 21/07/2027.

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: 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 o Formulário Eletrônico.

4. CANAL ESPECIALIZADO DE DENÚNCIAS DE RACISMO

Em 27 de junho de 2025, foi instituído, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, um canal especializado destinado ao recebimento de denúncias de racismo, injúria racial e discriminação racial no ambiente institucional.

Conforme previsto na Portaria Presidência nº 128/2025 PRESI/GAPRES, publicada no Diário da Justiça Eletrônica n. 113/2025, o recebimento das denúncias passou a ser responsabilidade da Ouvidoria Eleitoral, por meio do endereço eletrônico denuncia.racismo@tre-ac.jus.br, garantindo-se o sigilo da identidade da pessoa denunciante.

Após o registro, as manifestações são encaminhadas ao Comitê Regional de Promoção à Igualdade Racial - CRPIR, que realiza a análise preliminar, conduz a instrução com coleta de elementos probatórios e elabora relatório conclusivo dentro do prazo regulamentar.

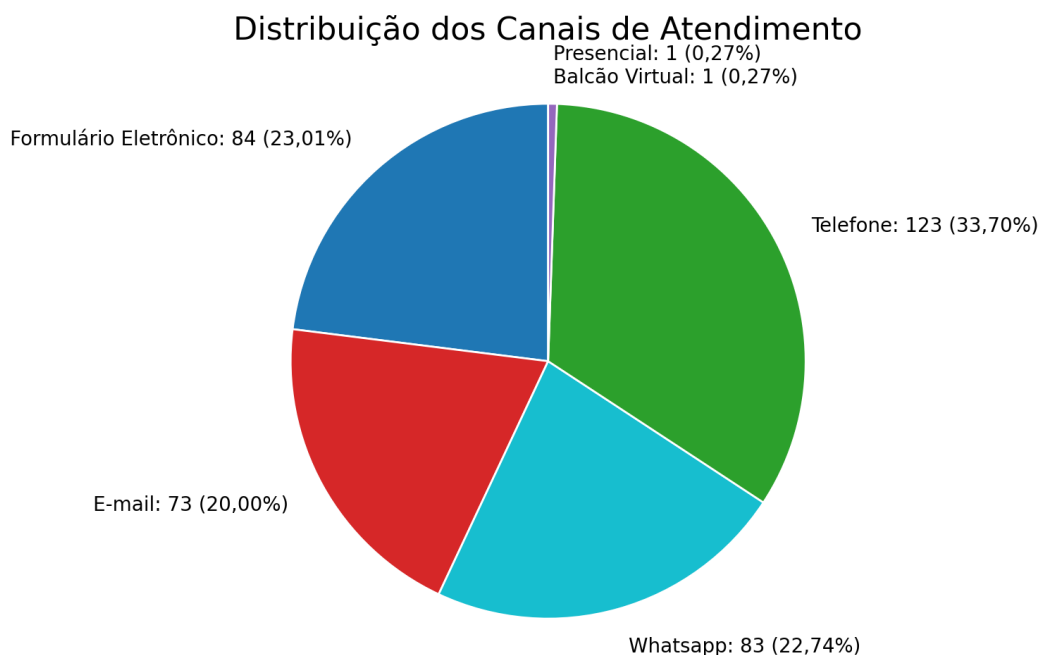
Havendo indícios suficientes, o caso é remetido à autoridade competente para instauração de procedimento disciplinar ou adoção das providências cabíveis.

A instituição desse canal especializado reforça o compromisso do TRE-AC com a promoção da igualdade racial e com o enfrentamento efetivo de práticas discriminatórias, assegurando tratamento adequado, célere e responsável às ocorrências. A medida contribui para o fortalecimento de um ambiente institucional mais seguro, inclusivo e alinhado aos princípios de respeito, ética e dignidade humana.

5. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria Eleitoral recebeu e analisou um total de 365 solicitações encaminhadas por meio de diversos canais de atendimento disponibilizados ao público. A seguir, apresentam-se a distribuição desses atendimentos por canal e sua variação ao longo dos meses do ano.

5.1 Distribuição dos canais de atendimento



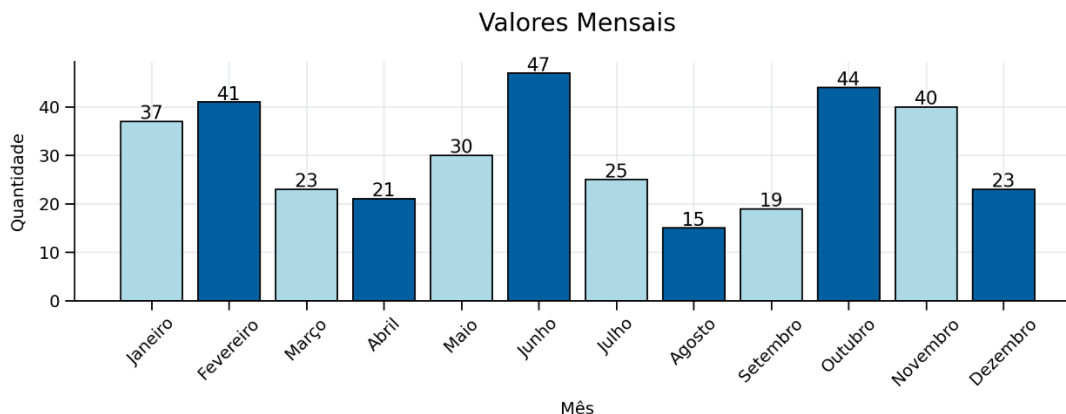
De acordo com o gráfico de setores, observa-se que o canal mais utilizado pelos cidadãos foi o telefone, responsável por 123 atendimentos, o que corresponde a (33,70%) do total.

Na sequência, o formulário eletrônico registrou 84 atendimentos (23,01%), configurando-se como o segundo canal mais demandado e evidenciando a crescente adesão aos meios digitais.

O canal WhatsApp contabilizou 83 solicitações (22,74%), apresentando participação muito próxima à do formulário eletrônico, o que reforça a relevância desse meio em razão de sua agilidade e facilidade de acesso. Já o e-mail foi responsável por 73 registros (20,05%), revelando-se também um meio importante de comunicação.

Os canais presencial e balcão virtual tiveram utilização mínima no período, com 1 atendimento cada (0,27%), o que sugere baixa demanda ou preferência dos usuários por soluções remotas.

5.2 Distribuição mensal dos atendimentos



O gráfico de barras apresenta a variação mensal do volume de atendimentos ao longo de 2025. De modo geral, os atendimentos oscilaram entre 20 e 43 por mês, demonstrando certa estabilidade ao longo do ano.

5.3 Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE)

O ano de 2025 foi marcado por importantes avanços na modernização do sistema de atendimentos da Ouvidoria Eleitoral.

No dia 22 de setembro de 2025, entrou em funcionamento o novo Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE), ferramenta de abrangência nacional concebida pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE). A adoção desse sistema teve como objetivo integrar todas as Ouvidorias Eleitorais do país, garantindo a padronização dos atendimentos, a uniformização dos procedimentos e a modernização dos meios de interação com o cidadão.

O Sistema de Atendimento do Cidadão da Justiça Eleitoral foi estruturado para oferecer um ambiente mais **seguro**, **acessível** e **eficiente**, capaz de centralizar as demandas dos eleitores e otimizar o fluxo de informações entre os Tribunais Regionais Eleitorais e o TSE. Entre os principais benefícios proporcionados pela nova plataforma, destacam-se:

- **Segurança reforçada dos dados pessoais**, com armazenamento em ambiente institucional seguro e sujeito às políticas de proteção de dados do TSE;

- **Login e autenticação seguros**, tanto para usuários internos quanto para o público externo, garantindo maior confiabilidade na identificação dos solicitantes;
- **Acessibilidade ampliada**, graças à incorporação de ferramentas que facilitam o uso por pessoas com deficiência;
- **Integração entre as Ouvidorias Eleitorais**, permitindo encaminhamentos rápidos e coordenação mais eficiente entre unidades regionais e o TSE;
- **Unificação dos dados estatísticos**, possibilitando análises precisas e transparentes por meio de painéis integrados.

5.4. Pedidos de Acesso à Informação

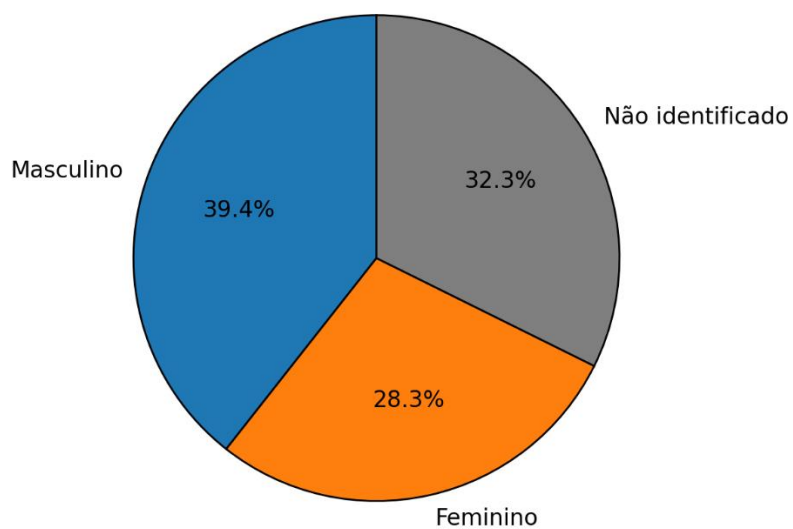
5.4.1 Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos

MÊS	RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
Janeiro	07	07	00
Fevereiro	08	08	00
Março	09	09	00
Abril	05	05	00
Maio	05	05	00
Junho	13	13	00
Julho	08	08	00
Agosto	05	05	00
Setembro	01	01	00
Outubro	11	11	00
Novembro	14	14	00
Dezembro	13	13	00
TOTAL	99	99	00

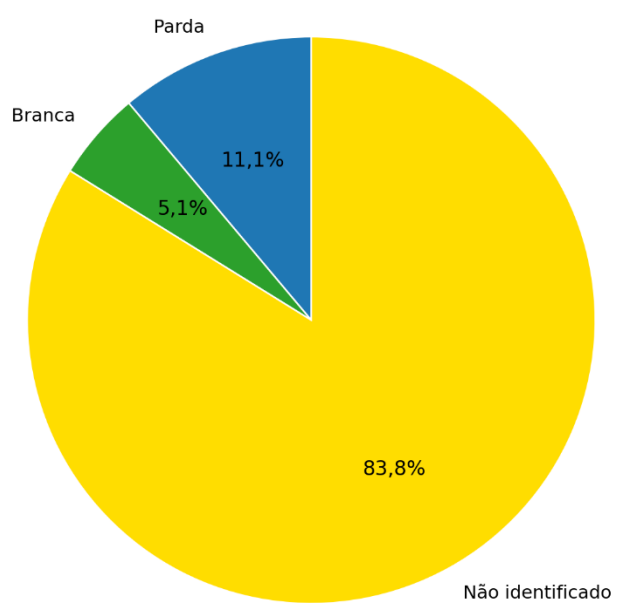
5.4.2 Informações genéricas dos solicitantes

5.4.2.1 Quantitativo por gênero e cor/raça

Distribuição por Sexo — Total: 99 pessoas

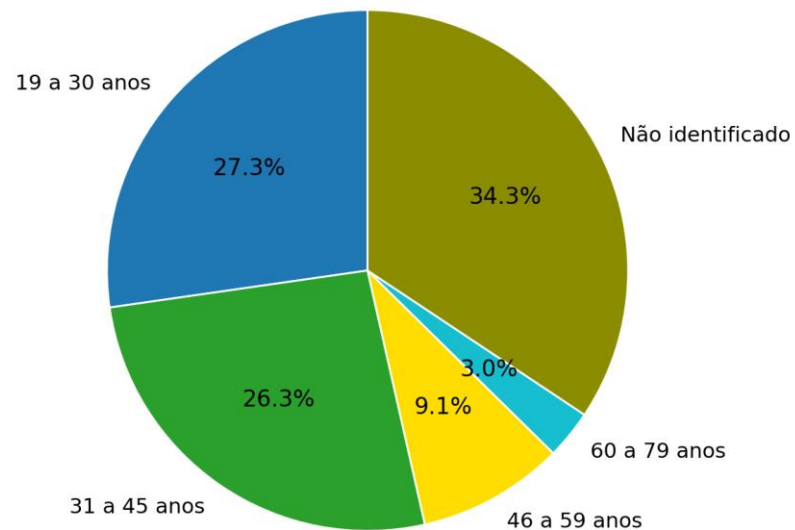


Distribuição por raça/cor — Total: 99 pessoas



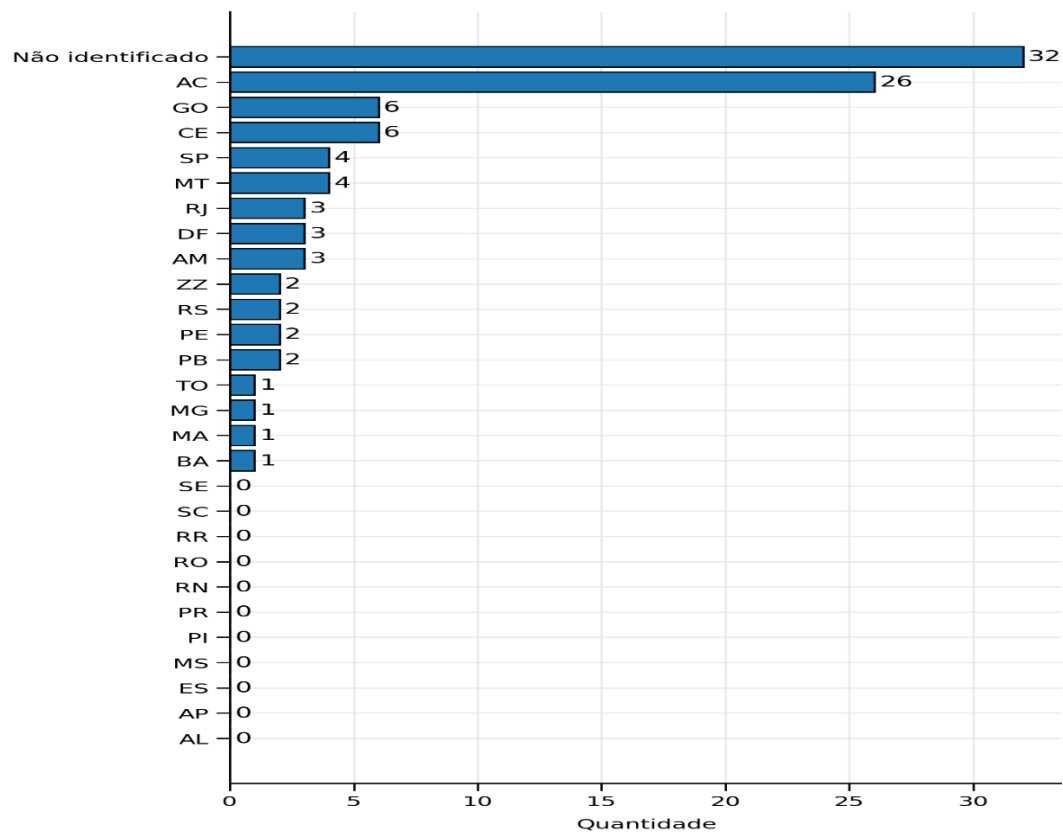
5.4.2.2 Quantitativo por faixa etária

Distribuição por faixa etária (jan-dez) — Total: 99



5.4.2.3 Quantitativo de pedidos por domicílio do solicitante

Totais por UF (jan-dez) — Total: 99



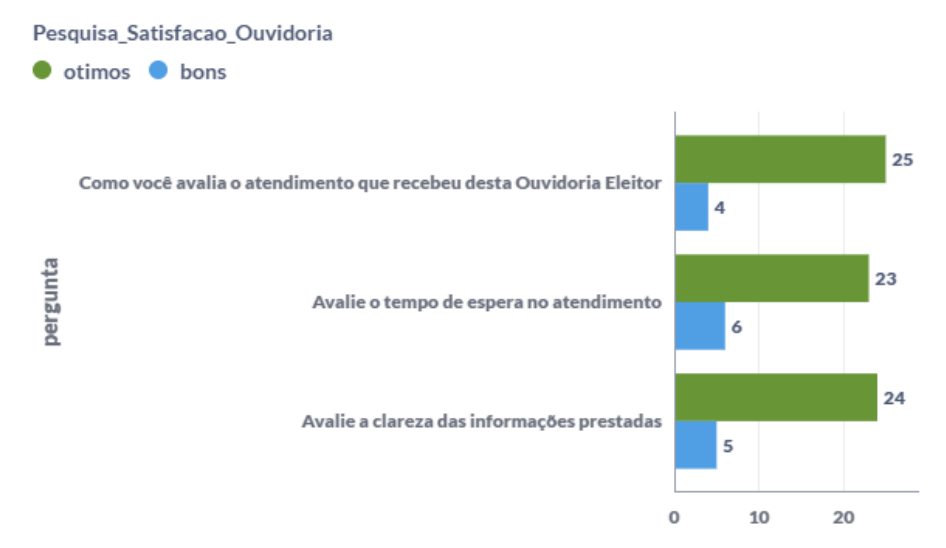
6 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nos termos da Resolução TSE nº 23.705/2022, compete à Ouvidoria Eleitoral, entre outras atribuições, aferir o grau de satisfação da sociedade em relação aos serviços por ela prestados, por meio da realização de pesquisa de satisfação.

Além disso, a Portaria do TSE nº 210/2025, que regulamenta o Selo de Qualidade Eleitoral e o Prêmio Justiça Eleitoral, estabelece como critério de avaliação a apuração do percentual de satisfação dos usuários da Ouvidoria por meio de pesquisa realizada ao término dos atendimentos. A pontuação prevista na Portaria considera índice igual ou superior a 90% como excelente desempenho no atendimento ao cidadão.

Ademais, a disponibilização da avaliação dos serviços da Ouvidoria Eleitoral constitui um dos critérios do Ranking da Transparência, nos termos da Portaria CNJ nº 468/2025, reforçando a importância da transparência e da prestação de contas à sociedade.

No exercício de 2025, foram registradas 87 avaliações relativas ao atendimento da Ouvidoria. A seguir, apresentam-se os principais dados e estatísticas extraídos dessa pesquisa.



O percentual atingido (índice geral de satisfação) no período analisado demonstra 96,55% de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral. No total, foram contabilizadas **87 respostas** referentes aos serviços avaliados, sendo 72 classificadas como “ótimo” (82,76%) e 15 como “bom”

(17,24%), não havendo qualquer registro de avaliação “regular”, “ruim” ou “péssimo”.

A aferição do grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria Eleitoral foi realizada por meio de pesquisa de satisfação, com base em escala do tipo Likert, composta por cinco níveis de avaliação: Péssimo, Ruim, Regular, Bom e Ótimo.

Para fins estatísticos, foram atribuídos valores numéricos de 1 a 5 às categorias, sendo 1 correspondente a “Péssimo” e 5 a “Ótimo”. O resultado foi apurado mediante o cálculo da média ponderada das avaliações recebidas, considerando-se o total de respostas em cada nível.

Cálculo

$$\begin{aligned}\text{Média ponderada} &= \frac{(72 \times 5) + (15 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{72 + 15} \\ &= \frac{360 + 60}{87} = \frac{420}{87} \approx 4,83\end{aligned}$$

A média obtida foi convertida em percentual, tomando-se como referência o valor máximo da escala (5), a fim de facilitar a compreensão e a comparabilidade do índice de satisfação apurado, resultando no índice geral de satisfação de 96,55% dos eleitores pelos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral no ano de 2025.

7 OUVIDORIA DA MULHER



A Ouvidoria da Mulher constitui um canal especializado destinado ao recebimento e ao tratamento de demandas relacionadas à violência contra a mulher, com especial atenção à violência aos direitos políticos, à promoção da igualdade de gênero e ao fortalecimento da participação feminina. Foi instituída no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Acre por meio da Resolução n.º 1.790/2024 e conta, desde então, com a presença da juíza federal Luzia Farias da Silva Mendonça exercendo o cargo de Ouvidora da Mulher.

O canal tem como objetivo primordial promover a escuta ativa, mediante o acolhimento, a orientação e o encaminhamento das demandas aos órgãos competentes, quando praticadas por representantes ou decorrentes de atividades desenvolvidas no âmbito do Tribunal.

No ano de 2025, foram registrados três atendimentos por meio desse canal, sendo dois realizados de forma presencial e um por meio de mensagem eletrônica (e-mail).

Os atendimentos são conduzidos com base na escuta ativa e no acolhimento humanizado. Em razão da natureza dos serviços prestados pela unidade — voltados à escuta qualificada, à orientação e ao encaminhamento de demandas sensíveis relacionadas à violência, à discriminação e às questões de gênero — os atendimentos possuem caráter sigiloso.

8 PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS

8. 1. III Encontro Nacional de Servidores e Servidoras das Ouvidorias Eleitorais

O evento organizado pela Ouvidoria do TSE e ocorreu nos dias 02 a 04 junho de 2025, na sede do Tribunal Superior Eleitoral, em Brasília/DF. A Ouvidoria Eleitoral foi representada pelos ouvidores Fernando Nóbrega da Silva e Luzia Farias da Silva Mendonça e pelos servidores Japhnis de Paiva Costa Albuquerque e Bruna Silva Brasil.

O encontro teve como objetivo principal a apresentação do Sistema Nacional de Atendimento ao Cidadão, denominado Serviço de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE), destinado a promover a integração de todas as Ouvidorias Eleitorais, bem como a padronização dos procedimentos e das respostas prestadas nos serviços de atendimento ao cidadão.

8.2. Campanha Você Não Está Sozinha - Informação é Proteção

No mês de julho de 2025, o Tribunal Regional Eleitoral do Acre (TRE-AC) desenvolveu ações da campanha “Você Não Está Sozinha – Informação é Proteção”, voltada à prevenção e ao enfrentamento da violência contra a mulher.

A campanha abordou orientações para o enfrentamento da violência, o programa de proteção a magistradas, servidoras, colaboradoras e estagiárias, o fortalecimento dos canais de apoio e denúncia, bem como a atuação da comissão interna de acolhimento a mulheres em situação de violência, ressaltando que a violência não se limita à agressão física.

Durante o evento, foi realizada a palestra “Em Defesa da Vida”, no auditório do próprio Tribunal, com destaque para as falas da Ouvidora da Mulher, juíza Luzia Farias da Silva Mendonça.

8.3. XVII Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE)

Nos dias 13 a 15 de agosto de 2025, na cidade de Pirenópolis/GO, ocorreu o XVII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE). A Ouvidoria Eleitoral do Acre foi representada pelas ouvidoras Lilian Deise Braga Paiva e Luzia Farias da Silva Mendonça e pelos servidores Japhnis de Paiva Costa Albuquerque e Reinaldo Colares Franco.

O evento contou com a participação de servidores e Ouvidores de todos os Tribunais Regionais Eleitorais do país, constituindo um espaço privilegiado para o intercâmbio de experiências e o aprimoramento das práticas de Ouvidoria no âmbito da Justiça Eleitoral, favorecendo a participação cidadã e a transparência institucional.

8.4. I Fórum da Política de Atendimento ao Cidadão do Estado do Acre - Inovação e Inclusão.

No dia 15 de outubro de 2025, foi realizado o 1º Fórum da Política de Atendimento ao Cidadão do Estado do Acre – Inovação e Inclusão, em alusão aos 17 anos do Decreto Estadual nº 3.357/2008, que instituiu a Política de Atendimento no âmbito do Estado do Acre.

O evento teve como objetivo reunir dirigentes de instituições públicas, representantes institucionais, equipes técnicas da Organização em Centros de Atendimento (OCA) e convidados, promovendo o diálogo interinstitucional, a capacitação e a valorização das boas práticas no atendimento público.

A Ouvidoria foi representada pelo Assistente de Ouvidor, Japhnis de Paiva Costa Albuquerque, reafirmando o compromisso institucional com a inovação, a inclusão e a qualidade no atendimento ao cidadão.

8.5. Encontro Nacional de LGPD no Serviço Público

O evento denominado “2º Encontro Nacional de LGPD no Serviço Público” foi realizado nos dias 30 e 31 de outubro 2025, no edifício-sede do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, em Curitiba/PR. Na ocasião, a Ouvidoria Eleitoral do Acre foi representada pelo servidor e assistente da Ouvidoria Japhnis de Paiva Costa Alburquerque.

O encontro teve como propósito promover um ambiente de elucidação e conscientização sobre a impotência da proteção de dados pessoais no contexto do Poder Judiciário e compartilhar perspectivas sobre os principais aspectos da LGPD, incluindo os direitos dos titulares de dados, a responsabilidade no tratamento de informações pessoais e as melhores práticas para garantir o seu cumprimento.

Além disso, foram abordados temas relevantes como necessidade de adaptação, a importância da transparência na coleta e uso de dados, implantações na LAI e os desafios enfrentados pelo Poder Público na implementação da lei.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

O ano de 2025 foi marcado por importantes avanços no funcionamento da Ouvidoria Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral do Acre. A adoção do Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE) possibilitou a integração nacional das Ouvidorias Eleitorais, promovendo a uniformização dos procedimentos e das respostas prestadas no atendimento ao cidadão.

Além de favorecer essa integração, o sistema assegura o tratamento das demandas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo maior segurança aos relatos e às informações pessoais registradas pelos usuários.

Nesse contexto de aprimoramento institucional, a Ouvidoria Eleitoral inovou com a criação de canal especializado para o recebimento de denúncias relacionadas a práticas de racismo, injúria racial e discriminação racial. A iniciativa visa assegurar espaço específico, sigiloso e acessível para o registro dessas manifestações, garantindo o adequado tratamento das denúncias, a proteção da identidade do denunciante e o encaminhamento às instâncias

competentes, em consonância com as diretrizes institucionais de promoção da igualdade racial e do respeito aos direitos fundamentais.

O portal da Ouvidoria Eleitoral manteve-se em constante processo de atualização e aperfeiçoamento, priorizando o uso de linguagem simples, direta e acessível à população, em alinhamento às diretrizes de comunicação clara na Administração Pública.

Os atendimentos automatizados disponibilizados pela Ouvidoria ofereceram suporte ininterrupto à população — 24 horas por dia, inclusive em fins de semana e feriados — ampliando a eficiência e a capilaridade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Como ação de engajamento institucional, a Ouvidoria promoveu enquête interna para a escolha do nome do “assistente virtual” utilizado no canal de atendimento via aplicativo WhatsApp. A iniciativa buscou não apenas definir uma identidade ao assistente, mas também ampliar a divulgação desse canal no âmbito das unidades do Tribunal, incentivando sua utilização e fortalecendo a comunicação com o público.

Assim, alinhado ao 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), apresenta-se o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral, referente ao ano de 2025.

Rio Branco/AC, 12 de fevereiro de 2026.

Juíza **Lílian Deise Braga Paiva**
Ouvidora Eleitoral