



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE**  
**OUVIDORIA ELEITORAL – OE**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**  
**2023**

**Equipe da Ouvidoria**

**Juiz FERNANDO NÓBREGA DA SILVA**  
Ouvidor Eleitoral

**Juiz FELIPE HENRIQUE DE SOUZA**  
Ouvidor Substituto

**REINALDO COLARES FRANCO**  
Assistente da Ouvidoria

**MARIA IZABEL DAMASCENO DE LIMA**  
Colaboradora

**Rio Branco – Acre, março de 2023**

## SUMÁRIO

Introdução	3
Ouvidores	3
Ouvidoria Eleitoral	4
Canais de Atendimento	4
Atendimentos Realizados	5
Total de Demandas por Canal de Atendimento	5
Atendimento Formulário Eletrônico	6
Estatísticas da Unidade – Ouvidoria – SEI	6
Processos gerados no período	6
Processos com tramitação no período	7
Processos com andamento fechado na unidade	7
Processos com andamento aberto na unidade	8
Tempos médios de tramitação no período	8
Documentos gerados no período	9
Documentos externos no período	9
Pesquisa de satisfação permanente	10
Considerações Finais	11

## 1. INTRODUÇÃO

Em razão do término do Biênio do Juiz JOSÉ GERALDO AMARAL FONSECA JÚNIOR, como Membro Titular do TRE-AC e, de Ouvidor Eleitoral, que ocorreu no dia 18 de junho de 2023, tomou posse como Ouvidor Eleitoral o Juiz FERNANDO NÓBREGA DA SILVA, assim, esse Relatório Estatístico abrange as atividades de ambos os magistrados a frente da Ouvidoria TRE-AC.

## 2. Últimos OUVIDORES:



– Juiz José Geraldo Amaral Fonseca Júnior - 18.06.2021 a 18.06.2023.



– Juiz Fernando Nóbrega da Silva - 21.07.2023 a 11.07.2025.

### 3. OUVIDORIA ELEITORAL

A Ouvidoria é um canal de relacionamento direto com os eleitores e interessados, objetivando garantir o direito de acesso aos serviços prestados pela Justiça do Estado do Acre, exercendo como um canal permanente de comunicação que possibilita aos cidadãos apresentar pedidos de informações e esclarecimentos, também reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

### 4. 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:** acesso na página do TRE-AC, menu “O TRE” – Ouvidoria Eleitoral/SIC, pelo formulário eletrônico disponível em: <http://www.tre-ac.jus.br/o-tre/ouvidoria> ou, por correio eletrônico: [ouvidoria@tre-ac.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-ac.jus.br).



**Telefone:** pelos telefones **(68) 3224-0641 e 0800 649 9218** (somente para o Estado do Acre), de segunda a sexta-feira, das 7 às 14 horas.



**WhatsApp:** (68) 3224-0641 o novo canal de atendimento ao público por meio do aplicativo WhatsApp, no âmbito da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, foi regulamentado por meio da PORTARIA Nº 68/2022 PRESI/OUVIDORIA, publicada no DJE n. 159, de 13 de setembro de 2022, às folhas 3 e 4.



**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, 224. Bairro Portal da Amazônia - CEP: 69.915-632 - Rio Branco – Acre.



**Carta:** a ser dirigida para o endereço da Ouvidoria Eleitoral/SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), com retorno realizado por carta quando solicitado pelo eleitor. No entanto, o meio preferencial para o fornecimento das informações é pelo formulário eletrônico.



**Fale conosco:** as solicitações do Fale Conosco são direcionadas para os canais de acesso à Ouvidoria, disponíveis no endereço <http://www.tre-ac.jus.br/o-tre/ouvidoria>.

## 5. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No decorrer do período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021** foram recebidas e apreciadas o total de **266 solicitações** pelos diversos canais de atendimento da Ouvidoria.

### I - TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
WhatsApp	-	6	9	1	5	5	3	3	9	2	1	1	44
E-MAIL	-	-	4	1	3	3	5	9	6	4	-	6	41
TELEATENDIMENTO	6	6	10	10	14	9	5	5	4	6	-	-	75
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	12	11	10	2	5	5	10	13	8	2	7	5	90
PRESENCIAL	2	-	3	-	4	-	3	2	-	2	-	-	16
TOTAL													266

Por meio do **formulário eletrônico** disponibilizado na página da *internet* deste Tribunal, houve o registro do total de **90** demandas. E desses registros, há **60** relacionados ao **Acesso à Informação** e **24** ao **Atendimento ao Cidadão**.

Cada formulário gerou um procedimento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) que tramitaram nas unidades responsáveis pela informação.

Abaixo, o detalhamento das demandas recebidas por Formulário Eletrônico:

## II – ATENDIMENTO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO	7	6	7	2	5	3	8	9	5	2	5	1	60
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3	5	2	-	-	2	2	4	3		2	1	24
CRÍTICA	1												1
DENÚNCIA			1									3	4
ELOGIO	1												1
TOTAL	12	11	10	2	5	5	10	13	8	2	7	5	90

## 6. ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – OUVIDORIA – SEI

A seguir, estatísticas dos procedimentos que tramitaram no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, pela unidade Ouvidoria, no período de 01.01.2023 a 31.12.2023:

### I – Processos gerados no período:

Tipo	2023													
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
ACESSO À INFORMAÇÃO		7	6	7	2	5	3	8	9	5	2	5	1	60
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3	5	2				2	2	4	3		2	1	24
ATOS DA OUVIDORIA			2											2
CRÍTICA		1												1
DENÚNCIA				1									3	4
ELOGIO		1												1
PROCESSO ADMINISTRATIVO			1	1	1		1	2	2	3		1		12
<b>TOTAL:</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>104</b>	

## II – Processos com tramitação no período:

Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	62
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	29
ATOS DA OUVIDORIA	11
ATOS DA PRESIDÊNCIA	4
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	1
AUDITORIA	4
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	5
ELOGIO	1
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	2
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	1
PA - GESTÃO DE PESSOAS	4
PROCESSO ADMINISTRATIVO	37
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	19
<b>TOTAL:</b>	<b>181</b>

## III – Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	57
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	27
ATOS DA OUVIDORIA	10
ATOS DA PRESIDÊNCIA	3
AUDITORIA	4
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	5
ELOGIO	1
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	2
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	1
PA - GESTÃO DE PESSOAS	4
PROCESSO ADMINISTRATIVO	25
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	13
<b>TOTAL:</b>	<b>153</b>

#### IV – Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	5
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2
ATOS DA OUVIDORIA	1
ATOS DA PRESIDÊNCIA	1
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	12
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	6
<b>TOTAL:</b>	<b>28</b>

#### V – Tempos médios de tramitação no período:

Tempos médios de tramitação no período:

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	18d 2h 14m 12s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8d 13h 29m 6s
ATOS DA OUVIDORIA	162d 14h 13m 25s
ATOS DA PRESIDÊNCIA	55d 20h 5m 10s
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	51d 12h 9m 24s
AUDITORIA	15h 29m
CRÍTICA	4d 1h 41m 48s
DENÚNCIA	3d 22h 27m 50s
ELOGIO	25d 20m 41s
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	14d 8h 29m 36s
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	7d 16h 25m 6s
PA - GESTÃO DE PESSOAS	24d 10h 10m 40s
PROCESSO ADMINISTRATIVO	73d 10h 52m 17s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	51d 3h 23m 47s
<b>GERAL:</b>	<b>35d 19h 23m 43s</b>

## VI – Documentos gerados no período:

Tipo	2023													
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Anexo				3									3	
Ata				2				1					3	
Certidão				1	1	1	3		1	1	1		9	
Despacho			10	23	8	8	12	14	16	18	6	5	6	126
E-mail		8	9	19	5	7	7	13	12	7	7	1	8	103
Formulário de Férias				1	1								1	3
Informação			2	5	9	3	8	4	3	2	7	2	3	48
LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE BENS E SERVIÇOS				1										1
Levantamento de Necessidades de TI				1										1
Minuta							2	1						3
Ofício			1				2							3
Ouvidoria		12	11	9	2	5	4	10	10	8	2	7	5	85
Relatório Mensal						6								6
Relatório											1			1
Relatório Final			1											1
Requerimento				1								1		2
Requerimento de Adicional de Qualificação - AQ				1		1	1							3
Solicitação				3										3
Solicitação HE													2	2
Termo		8	11	13	3	7	2	11	13	9	8	2	4	91
<b>TOTAL:</b>		<b>28</b>	<b>45</b>	<b>83</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>497</b>

## VII – Documentos externos no período:

Tipo	2023													
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Anexo			3	17	6	6	9	5	10	9	7	12		84
Ata			2											2
Certificado				1		3	1			1				6
Comprovante						4	2							6
Confirmação							1							1
E-mail			2	3					2				1	8
Guia							1							1
Modelo										2				2
Ofício			1		1		1		1	1				5
Ouvidoria				1										1
Planilha				3	2									5
Plano				1										1
Portaria				2					1					3
Projeto										1				1
Resolução				1										1
<b>TOTAL:</b>		<b>8</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>127</b>	

## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO PERMANENTE

A Ouvidoria Eleitoral também é responsável por acompanhar a aplicação e consolidar os resultados da pesquisa de satisfação nas unidades de atendimento da Justiça Eleitoral (zonas eleitorais e Secretaria do Tribunal).

Referida atividade segue recomendação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que aprovou, em 2017, a Meta Específica para esta Justiça Especializada, qual seja: “adotar mecanismo permanente de aferição da satisfação dos cidadãos-usuários com os serviços prestados pela justiça eleitoral e atingir o grau de satisfação de 80%”.

A Meta deve considerar: a cortesia do atendente, a orientação prestada e o prazo de atendimento, conforme a especificidade de cada serviço submetido à avaliação.

O percentual atingido (índice geral de satisfação) no ano de 2023 demonstra 73,9% de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral. No corrente ano obtivemos um total de 242 respostas de serviços avaliados, sendo que dessas 179 foram respondidas com “ótimo” e “bom”, 28 com “regular”, 19 com “péssimo” e 16 com “ruim”.



O sistema de avaliação utilizado para obtenção do índice de satisfação é calculado somando-se o número de escolhas das opções “ótimo” e “bom”, para melhor aderência dos valores do Planejamento Estratégico do TRE-AC 2021-2026.

Vejamos os resultados nos últimos três anos (a partir de 2021) da avaliação de satisfação dos usuários:

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO			
ANO	PERÍODO DE AFERIÇÃO	DESCRIÇÃO DA META ESPECÍFICA	ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO:
2021	01/01 a 31/12	Atingir 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	74,11%
2022	01/01 a 31/12		75%
2023	01/01 a 31/12		73,9%

## 8. 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.

A fim de garantir a boa gestão da unidade foram atualizados os procedimentos dentro do procedimento SEI n. 0000040-36.2022.6.01.8000 para elaboração do manual de rotinas da unidade com o objetivo de facilitar a substituição de servidores na gestão das atividades.

No ano de 2023, foi apresentado pelo senhor Ouvidor Eleitoral projeto de criação da OUVIDORIA DA MULHER no Procedimento SEI n. 0001651-87.2023.6.01.8000, que levou a aprovação da INSTRUÇÃO (11544) N. 0600026-73.2024.6.01.0000, onde foi eleita, por unanimidade, a Juíza LUZIA FARIAS para exercer a Coordenadoria da Ouvidoria da Mulher (biênio 2024- 2026).

Além dessas demandas e de todos os atendimentos realizados a Ouvidoria Eleitoral do TRE-AC, esteve envolvida nos seguintes assuntos:

**Planejamento das Eleições - A Ouvidoria Eleitoral é a gerente do projeto Disque-Eleições** que visa estabelecer canal direto de comunicação entre o eleitor e a Justiça Eleitoral. Nessa atribuição a Ouvidoria Eleitoral já participou de reuniões, apresentou o projeto "Disque-Eleições" do PROINTE (SEI 0454691), bem como acompanha o contrato de telefonia 0800 e as demais contratações necessárias para sua implementação.

**Lei Geral de Proteção de Dados** (SEI n. 0002320-48.2020.6.01.8000) - a Ouvidoria coordena as ações de consolidação dos procedimentos adotados pela Justiça Eleitoral Acreana para a sua adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018). Dentro desse procedimento o senhor Ouvidor determinou ajustes nos itens do PLANO DE AÇÃO LGPD (0553561), para melhor implantação dos normativos no TRE-AC.

Em busca de informações e qualificação técnica foram autorizadas as participações tanto do assistente da Ouvidoria quanto do senhor Ouvidor Eleitoral e Ouvidor Substituto, nos eventos:

- Encontro das Ouvidorias da Justiça Eleitoral, nos dias 18 e 19 de maio de 2023, na cidade de Foz do Iguaçu/PR;
- Solenidade de posse e abertura dos trabalhos da Diretoria Executiva eleita para o período de 2023/2024, a realizar-se no dia 07 de agosto de 2023, no Superior Tribunal de Justiça, em Brasília/DF;
- II Encontro Nacional de Servidores de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em 30 e 31 de agosto e 1º de setembro de 2023, no TSE, em Brasília/DF.

Assim, alinhado com o planejamento estratégico institucional do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, este relatório vem demonstrar as

iniciativas e projetos priorizados pela Ouvidoria Eleitoral em 2023 com o objetivo estratégico do fortalecimento institucional com a sociedade.

Rio Branco-AC, março de 2022.

Juiz **Fernando Nóbrega da Silva**  
Ouvidor Eleitoral