



Tribunal Regional Eleitoral
do Acre



OUVIDORIA

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE

**Rio Branco,
janeiro a março de 2019**

OUVIDORA ELEITORAL

Juíza **Olívia** Maria Alves **Ribeiro**

ASSISTENTE DA OUVIDORIA

Lidiane Castro Pires

Colaboram no atendimento

(Servidores da Corregedoria)

Adenilson Pontes Silva – Seção de Orientação e Correição

Francisco **Cláudio** Rodrigues Barbosa – Oficial de Gabinete da Corregedoria

Maria **Arlete** Freires de Sousa – Coordenadora da Corregedoria

Sheila Maria dos Santos Carvalho – Seção de Direitos Políticos

Samira dos Santos Machado – Assistente da Seção de Direitos Políticos

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
1 PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE	4
1.1 Canais de Acesso.....	4
2. DADOS GERENCIAIS E ESTATÍSTICOS.....	5
2.1 Demandas recebidas dos usuários por canal de acesso	5
2.2. RECEBIMENTO DAS DEMANDAS EM FORMULÁRIO ELETRÔNICO (SISTEMA SEI).....	6
2.2.1 Processos gerados no período	6
2.2.2 Tipos de demandas recebidas - mensal	6
a) Processos gerados no período por tipo	7
b) Tipos de processos gerados no período – por mês.....	7
2.3.3 Processos com tramitação no período	8
2.3.4 Processos com andamento encerrado ao final do período	9
2.3.5 Tempos médios de tramitação no período	9
3. Monitoramento do Portal Transparência:	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por finalidade consolidar os dados estatísticos referentes às demandas recebidas pela Ouvidoria Eleitoral do Acre, nos termos do artigo 9º, incisos V e VI, da Resolução n. 103/2010, do Conselho Nacional de Justiça.

Seguindo o padrão de entrega trimestral firmado pelo CNJ, o que também está de acordo com a Resolução TRE/AC n. 1.649/2011 que, no § 2º do artigo 4º dispõe que a Ouvidoria deve apresentar relatórios estatísticos de suas atividades **a serem apresentados anualmente, ou sempre que requeridos**, apresento a consolidação das demandas recebidas, tratadas e respondidas no período de **1º de janeiro a 31 de março de 2019**.

1 PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria tem como atividade receber, processar e responder às consultas sobre serviços eleitorais e administrativos desenvolvidos pelo TRE do Acre, bem como informações processuais, excluídas as consultas de natureza jurídico-eleitoral.

Assim, a Ouvidoria atende pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, críticas, elogios e sugestões.

1.1 Canais de Acesso

Para cumprir com seu **Objetivo Estratégico – Garantia dos Direitos de Cidadania**, a Ouvidoria mantém um relacionamento com a sociedade por meio dos seguintes canais:



Internet: acesso na página do TRE-AC, menu “O TRE” – Ouvidoria, pelo formulário eletrônico disponível em: <http://www.tre-ac.jus.br/o-tre/ouvidoria-1> ou, por correio eletrônico: ouvidoria@tre-ac.jus.br.



Telefone: pelos telefones **(68) 3212 4460** e **0800 649 9218** (somente para o Estado do Acre), de segunda a sexta-feira, das 7 às 14 horas.



Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 7 às 14 horas, comparecendo na Sala da Ouvidoria/Corregedoria Regional Eleitoral, localizada na Avenida Antônio da Rocha Viana, n. 1.389, Bairro Isaura Parente - Rio Branco/Acre. CEP: 69918-308.



Carta: a ser dirigida para o endereço da Sala da Ouvidoria, com retorno realizado por carta quando solicitado pelo eleitor. No entanto, o meio preferencial para o fornecimento das informações é o eletrônico (*e-mail*).



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-1> .

2. DADOS GERENCIAIS E ESTATÍSTICOS

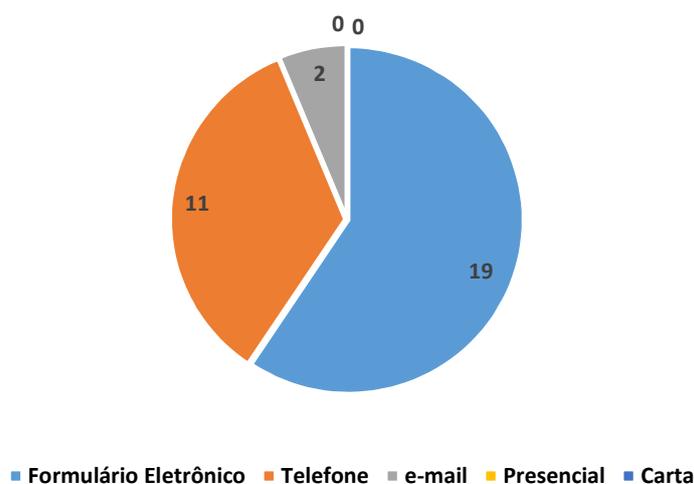
A seguir demonstramos, por meio de tabelas com os quantitativos e gráficos, as demandas recebidas no período - pedidos de acesso à informação da Lei 11.527/2011, atendimento ao cidadão, informações (respondidas por telefone e *e-mail*), reclamação e denúncia.

2.1 Demandas recebidas dos usuários por canal de acesso

Durante o período, foram recebidas **32 manifestações** pelos diversos canais de acesso do cidadão com o Tribunal Regional Eleitoral do Acre.

Canal de acesso	Formulário Eletrônico	Telefone	e-mail	Presencial	Carta	Total
Quantitativo	19	11	2	0	0	32

Demandas por canal



As manifestações diziam respeito a diferentes assuntos, conforme demonstrado a seguir:

Assunto	Quantidade
Dificuldade na emissão da quitação eleitoral	7
Regularização da situação do eleitor no cadastro	4
Filiação e Desfiliação partidária	3
Consulta ao número da inscrição eleitoral	2
Cargos vagos e nomeação em concurso	2
Declaração para isenção em concurso	2
Justificativa de ausência às urnas/trabalhos eleitorais	2

Situação do título de eleitor	1
Emissão da 2ª via do título de eleitor	1
Alistamento eleitoral	1
Certidão de trabalho Justiça Eleitoral	1
Pedido de informação sobre denúncias de propaganda irregular em 2018	1
Solicitação de cópia de propostas de governo	1
Licitações e contratos	1
Reclamação do tempo de espera para atendimento	1
Denúncia envolvendo veículo oficial	1
Consulta sobre processos criminais envolvendo deputados federais	1
TOTAL	32

2.2. RECEBIMENTO DAS DEMANDAS EM FORMULÁRIO ELETRÔNICO (SISTEMA SEI)

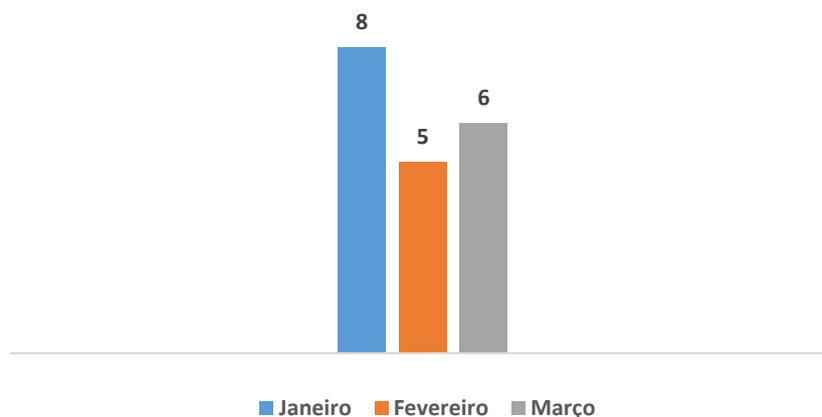
2.2.1 Processos gerados no período

No período de **1º de janeiro a 31 de março de 2019**, foram gerados **19 procedimentos** no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a partir do formulário eletrônico disponível na página de internet do TRE-AC.

Dessas 19 demandas, por mês temos:

- Em janeiro – 8
- Em fevereiro – 5
- Em março – 6

Processos Gerados - mensal



2.2.2 Tipos de demandas recebidas - mensal

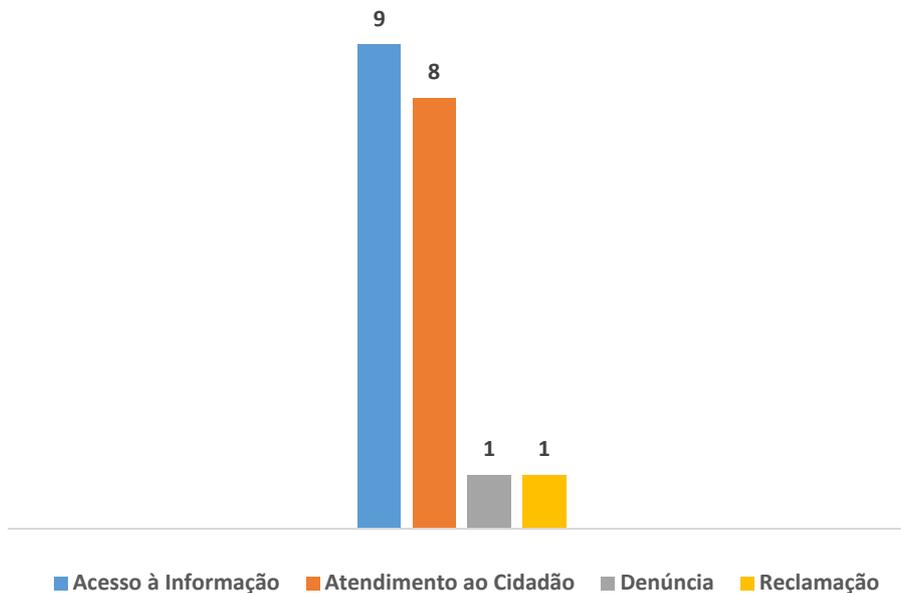
Na tabela seguinte, apresentamos o quantitativo de demandas, por tipo, que deram origem a procedimento específico.



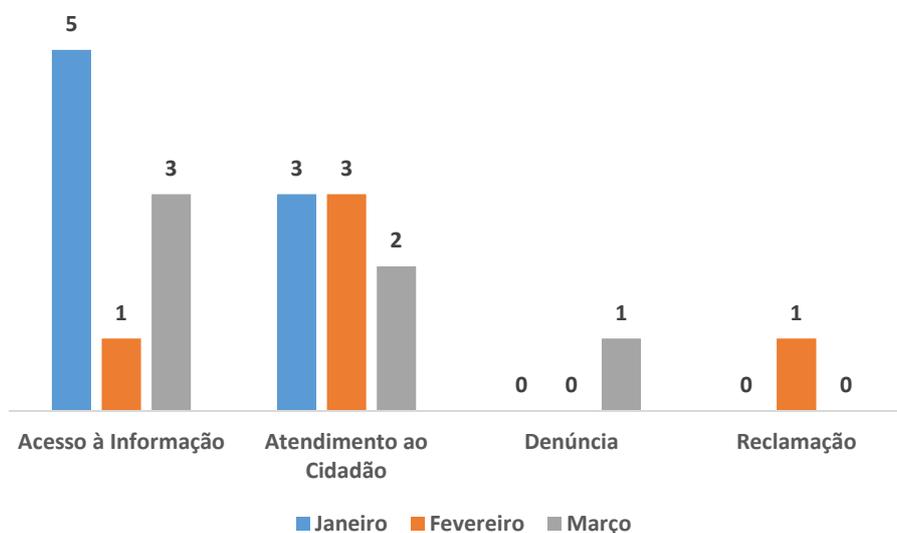
O tipo de manifestação é escolhido pelo cidadão, no momento do preenchimento do formulário eletrônico.

Tipo de manifestação	janeiro	fevereiro	março	Total de Processos gerados
Acesso à informação	5	1	3	9
Atendimento ao cidadão	3	3	2	8
Denúncia			1	1
Reclamação		1		1
Total	8	5	6	19

a) Processos gerados no período por tipo



b) Tipos de processos gerados no período – por mês



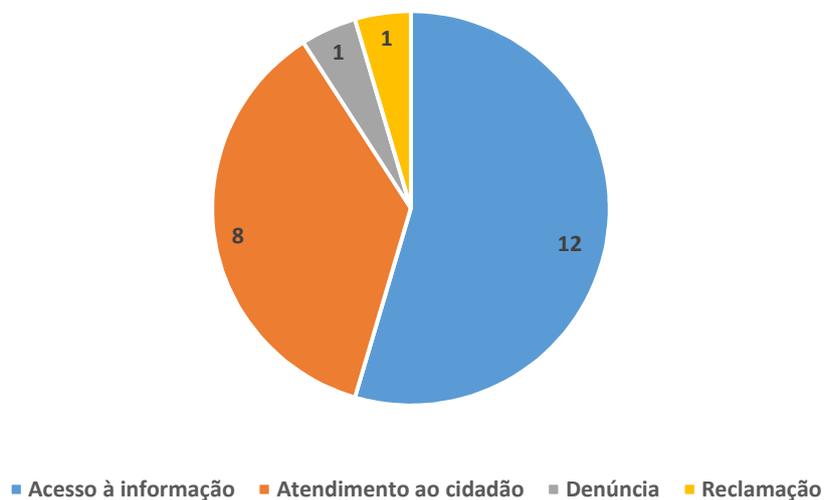
2.3.3 Processos com tramitação no período

No período observado, além dos 19 processos gerados, 4 procedimentos do trimestre anterior tiveram movimentação no período. Isso porque o atendimento dessas demandas dependia de diligência junto a outros setores administrativos do Tribunal, o que resultou em um maior tempo para a resposta.

O quantitativo está demonstrado na tabela seguinte:

TIPO	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	12
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	1
TOTAL:	23

Representação gráfica:



2.3.4 Processos com andamento encerrado ao final do período

O quantitativo de processos encerrados ao final do período corresponde ao número de processos com tramitação na unidade. Desta forma, **todos os procedimentos foram finalizados até a data de 31 de março de 2019.**

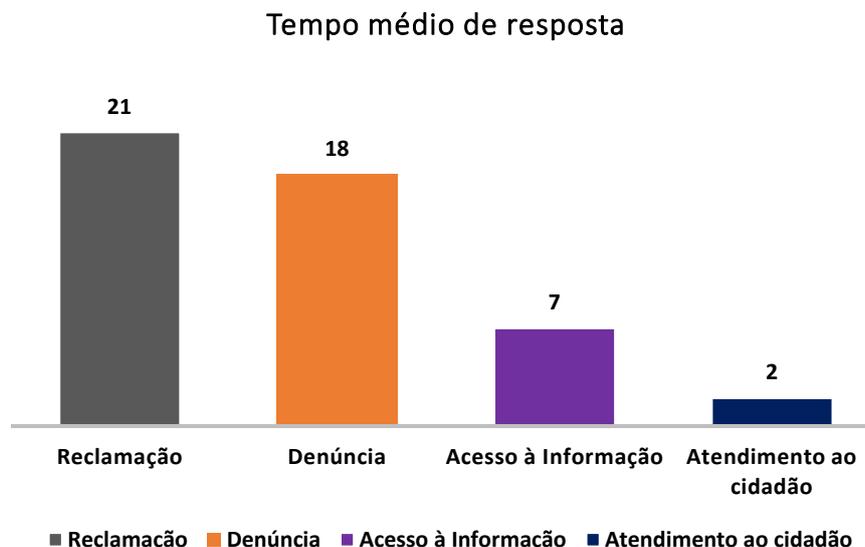
TIPO	QUANTIDADE	ENCERRADOS	PERCENTUAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	12	12	100%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8	8	100%
DENÚNCIA	1	1	100%
RECLAMAÇÃO	1	1	100%
TOTAL:	23	23	100%

2.3.5 Tempos médios de tramitação no período

Aqui está relacionado o tempo médio por cada tipo de procedimento gerado, bem como o tempo médio total.

TIPO	TEMPO MÉDIO
ACESSO À INFORMAÇÃO	7d 7h 41m 1s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2d 11h 28s
DENÚNCIA	18d 30m 4s
RECLAMAÇÃO	21d 5h 2m 30s
GERAL:	12d 6h 3m 30s

Representação Gráfica:



3. Monitoramento do Portal Transparência:

A implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) foi incluída dentre as iniciativas estratégicas pelo Comitê Estratégico do TRE-AC e tem prazo para conclusão previsto para julho de 2019.

A Ouvidoria, unidade gestora desse projeto, elaborou plano de ação para validação pelas unidades responsáveis pelas informações, o que foi feito em reunião ocorrida no último dia 1º de março. As ações previstas dependem do envolvimento de praticamente todas as unidades do Tribunal.

A adequação do portal de *internet* do TRE-AC à LAI é objeto do procedimento SEI 0000534-37.2018.6.01.8000.

Em 2018, o CNJ instituiu o “*ranking* da transparência”, por meio da Resolução 260/2018 (que alterou a Resolução 215/2015, que trata do acesso à informação no âmbito do Poder Judiciário), com o objetivo de avaliar o grau de informação que os tribunais e conselhos disponibilizam aos cidadãos.

Entre os 93 Tribunais avaliados, o **TRE-AC** ficou em **63º lugar**, com **57,66%** de cumprimento dos critérios auferidos. Os gráficos e a tabela de pontos podem ser obtidos no endereço: https://painéis.cnj.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=qvw_1%5Cpainelcnj.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shQ145Resposta

A partir deste ano, o *ranking* da transparência também será utilizado para avaliação para concessão do Selo Justiça em Números. Para obter a pontuação mínima, será necessário atingir ao menos 70% de cumprimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos que o tempo médio de resposta, no período assinalado, excedeu ao tempo de 10 dias de resposta estabelecido na Portaria 01/2011 da Ouvidoria Eleitoral. Contudo, esclarecemos que a resposta ao cidadão foi fornecida no menor tempo possível e que, a maior quantidade de dias na movimentação da reclamação e da denúncia, o que aumentou a média, deu-se em razão da tramitação interna nas unidades responsáveis, com recomendações para adoção de providências.

Dessa forma, a Ouvidoria Eleitoral vem desempenhando sua função institucional de colaborar com a gestão, a partir das manifestações dos cidadãos-usuários sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral no Acre.

Rio Branco, 9 de abril de 2019.

OLÍVIA MARIA ALVES RIBEIRO
Ouvidora Eleitoral