



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE  
OUVIDORIA ELEITORAL – OE

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES  
2021

Juiz José Geraldo Amaral Fonseca Júnior  
Ouvidor Eleitoral

Equipe da Ouvidoria  
**Reinaldo Colares Franco**  
Assistente

Rio Branco – Acre, fevereiro de 2022

## 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	7
Processos gerados no período	7
Processos com tramitação no período	7
Processos com andamento fechado na unidade	8
Processos com andamento aberto na unidade	8
Tempos médios de tramitação no período	9
Documentos gerados no período	9
Documentos externos no período	10
Pesquisa de satisfação permanente	10
Considerações Finais	12

## 1. INTRODUÇÃO

Em razão do término do Biênio do juiz **Marcelo Coelho de Carvalho**, como Membro Titular do TRE-AC e, de Ouvidor Eleitoral, que ocorreu no dia 24 de junho de 2021, tomou posse como Ouvidor Eleitoral o Juiz Federal **José Geraldo Amaral Fonseca Júnior**, assim, esse Relatório Estatístico abrange as atividades ambos os magistrados a frente da Ouvidoria TRE-AC.

## 2. OUVIDORES



– Juiz Marcelo Coelho de Carvalho – 17.07.2020 a 24.06.2021.



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

### 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. 
- **Atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira, das 7 às 14 horas, na Sala da Ouvidoria, situada no primeiro andar 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. Porém, desde o início da pandemia da Covid 19 (17 março de 2020), não está havendo atendimento presencial, suspenso até o dia 02 de março de 2022, pela Portaria Conjunta n.º 2/2022 PRESI/GAPRES. 
- **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>.

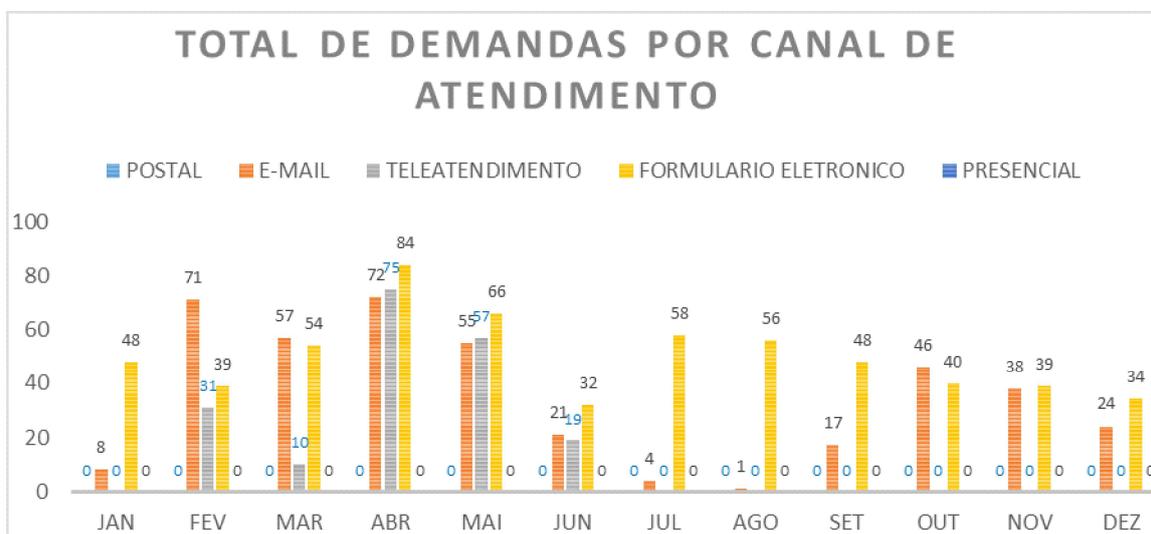


## 5. ATENDIMENTOS REALIZADOS

No decorrer do período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021** foram recebidas e apreciadas o total de **1.204 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
POSTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-MAIL	8	71	57	72	55	21	4	1	17	46	38	24	414
TELEATENDIMENTO	0	31	10	75	57	19	0	0	0	0	0	0	192
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	48	39	54	84	66	32	58	56	48	40	39	34	598
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>141</b>	<b>121</b>	<b>231</b>	<b>178</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>1.204</b>



*ATENDIMENTOS EM 2018 = 203*

*ATENDIMENTOS EM 2019 = 137*

*ATENDIMENTOS EM 2020 = 1.125*

*ATENDIMENTOS EM 2021 = 1.204*

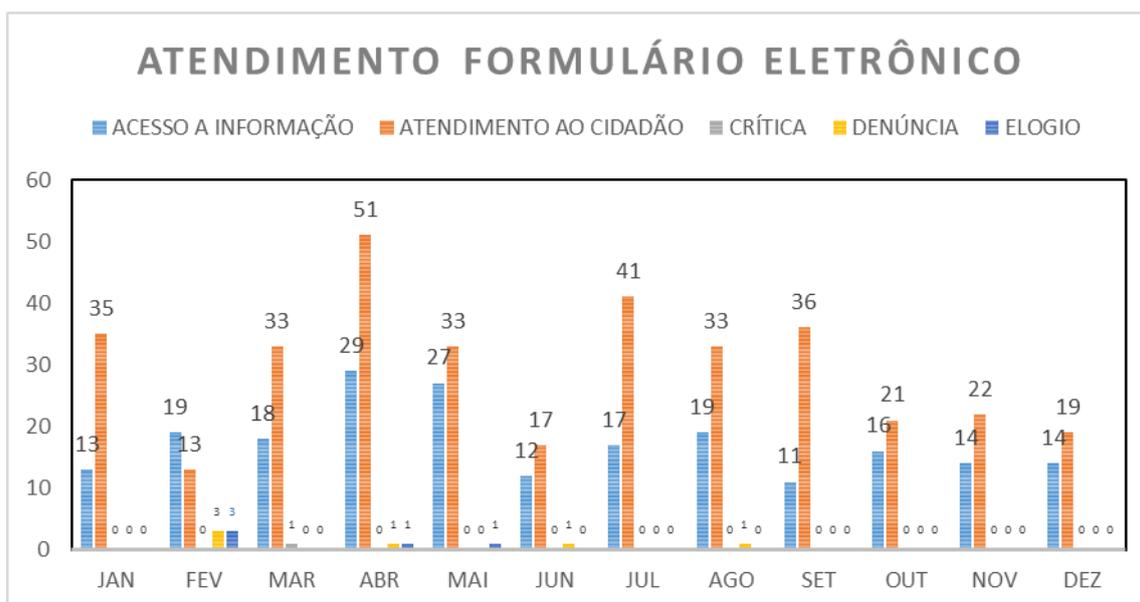
Por meio do **formulário eletrônico** disponibilizado na página da *internet* deste Tribunal, houve o registro do total de **598** demandas. E desses registros, há **209** relacionados ao **Acesso à Informação** e **354** ao **Atendimento ao Cidadão**.

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	13	19	18	29	27	12	17	19	11	16	14	14	209
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	35	13	33	51	33	17	41	33	36	21	22	19	354
CRÍTICA			1										1
DENÚNCIA		3		1		1		1					6
ELOGIO		3		1	1								5
SOLICITAÇÕES DIVERSAS											1		1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>84</b>	<b>66</b>	<b>32</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>598</b>



## 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 01.01.2021 a 31.12.2021:

### I – Processos gerados no período:

Processos gerados no período:

Tipo	2021												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
ACESSO À INFORMAÇÃO	13	19	18	29	27	12	17	19	11	16	14	14	209
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	35	13	33	51	33	17	41	33	36	21	22	19	354
ATOS DA OUVIDORIA		1	2	2	5	2		3	1	3	3		22
CRÍTICA			1										1
DENÚNCIA		3		1		1		1					6
ELOGIO		3		1	1								5
SOLICITAÇÕES DIVERSAS												1	1
<b>TOTAL:</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>84</b>	<b>66</b>	<b>32</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>598</b>

### II – Processos com tramitação no período:

Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	213
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	361
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	1
ATOS DA DIRETORIA GERAL	1
ATOS DA OUVIDORIA	23
ATOS DA PRESIDÊNCIA	2
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	6
ELOGIO	6
GESTÃO DE CONTRATO - REVISÃO	1
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	5
PA - GESTÃO DE PESSOAS	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	43
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	14
<b>TOTAL:</b>	<b>678</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	211
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	354
ATOS DA DIRETORIA GERAL	1
ATOS DA OUVIDORIA	20
ATOS DA PRESIDÊNCIA	1
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	6
ELOGIO	6
GESTÃO DE CONTRATO - REVISÃO	1
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	5
PA - GESTÃO DE PESSOAS	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	33
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	10
<b>TOTAL:</b>	<b>650</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	2
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	7
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	1
ATOS DA OUVIDORIA	3
ATOS DA PRESIDÊNCIA	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	10
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	4
<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	7d 23h 56m 42s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6d 8h 57m 51s
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	102d 14h 7m 16s
ATOS DA DIRETORIA GERAL	26d 6h 19m 45s
ATOS DA OUVIDORIA	50d 23h 50m 22s
ATOS DA PRESIDÊNCIA	280d 22h 46m 18s
CRÍTICA	24m 51s
DENÚNCIA	4d 16h 35m 54s
ELOGIO	2d 1h 39m 16s
GESTÃO DE CONTRATO - REVISÃO	8h 4m 54s
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	6d 4h 6m 32s
PA - GESTÃO DE PESSOAS	2d 18h 31m 21s
PROCESSO ADMINISTRATIVO	119d 1h 45m 30s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	74d 19h 3m 53s
<b>GERAL:</b>	<b>48d 22h 26m 27s</b>

## VI – Documentos gerados no período:

Documentos gerados no período:

Tipo	2021												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Anexo								1					1
Ata							3	3		1			7
Certidão		1	1				1	1					4
Declaração					1								1
Despacho	2	95	53	106	68	41	65	53	69	44	13	3	612
E-mail	8	68	50	72	55	30	57	48	54	36	40	27	545
FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO										1			1
Formulário de Férias							1						1
Informação	2		1	2	8	2	3	5	2	5	48	28	106
Minuta										3	1		4
Ofício							1	1	1	1			4
Ouvidoria	48	38	52	79	61	30	58	53	47	37	36	33	572
PLANO DE AÇÃO										1			1
Pedido de Compensação												1	1
REQUERIMENTO DE LICENÇA MEDICA												1	1
Relatório								1					1
Requerimento												2	2
Solicitação	5	6	4	21	8	5	3	8	6	3	2	3	74
<b>TOTAL:</b>	<b>65</b>	<b>208</b>	<b>161</b>	<b>280</b>	<b>201</b>	<b>108</b>	<b>192</b>	<b>174</b>	<b>179</b>	<b>132</b>	<b>140</b>	<b>98</b>	<b>1.938</b>

## VII – Documentos externos no período:

Documentos externos no período:

Tipo	2021												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Anexo					1	1	1			2	14	5	24
Apresentação					1		1						2
Ata					2		1	1					4
Certidão		34	5	10	5			2					56
Comprovante				1	1		1						3
E-mail		1	2	6	10	4	1	3	1	3	2		33
Formulário					4		1						5
Glossários				1									1
Guia			1										1
Imagens					1								1
Informação				2	1			2					5
Minuta						2		2					4
Ofício			1			1					1		3
Ofício-Circular				2	1	2	1	2	1				9
Planilha				1	3	1							5
Portaria		1	7			1							9
Questionário				1									1
Relatório			1	1	1	1	1						5
Requerimento						1							1
Resolução	1			2									3
Reunião							1	1					2
Termo				1									1
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>178</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 formulário de pesquisa fica disponível em meio digital, no sítio do TRE na internet, bem como na forma impressa, em todos os locais de atendimento

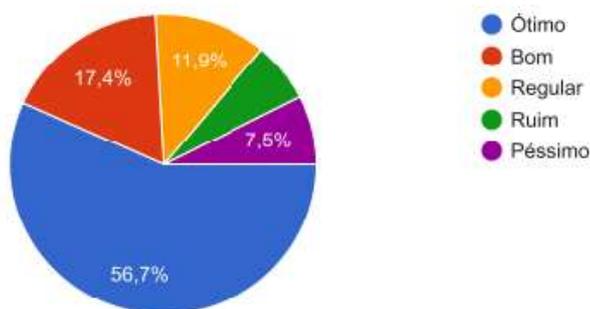
ao público da Justiça Eleitoral Acreana, na Capital e no interior do Estado, de modo acessível ao cidadão, que pode, a seu critério, responder às perguntas nele inseridas. Contudo, desde 17 de março de 2020, em virtude da pandemia da Covid-19, os formulários estão sendo recebidos somente pela internet.

O percentual atingido (índice geral de satisfação) no ano de 2021 demonstra que a Meta estabelecida não foi superada, obtendo-se apenas 74,11% de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, o que requer aprimoramento no atendimento ao público.

O índice de satisfação é calculado somando-se o número de escolhas das opções “ótimo” e “bom”.

Qual seu grau de satisfação com o serviço recebido?

201 respostas



Assim, apresentamos os resultados anuais (a partir de 2017) da avaliação de satisfação dos usuários:

**\*Descrição da meta:** Atingir 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, através da instituição de mecanismo de aferição permanente, inclusive em anos eleitorais.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO			
Ano	Período de aferição	Descrição da meta específica	Índice geral de satisfação
2017	21/06 a 31/12	Atingir 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, através da instituição de mecanismo de aferição permanente, inclusive em anos eleitorais.	90,77%
2018	01/01 a 31/12		84,67%
2019	01/01 a 31/12		96,91%
2020	01/01 a 31/12		72,8%
2021	01/01 a 31/12		74,11%

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os **trabalhos** da Ouvidoria Eleitoral foram desenvolvidos com seriedade e respeito aos usuários, procurando sempre a melhor forma possível de atender às demandas com celeridade, apesar de algumas dificuldades, entre as quais, as ocasionadas pela pandemia da covid-19.

A fim de garantir a boa gestão da unidade foi iniciado o procedimento SEI n. 0000040-36.2022.6.01.8000, para elaboração o manual do rotinas da unidade com o objetivo de facilitar a substituição de servidor e a gestão de contratos.

No ano de 2021, convivendo com segunda fase da pandemia do Covid-19, percebemos a necessidade de criar um meio de atendimento mais ágil para facilitar a acesso do usuário aos serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, bem como dar uma resposta rápida ao cidadão que busca os serviços da Justiça Eleitoral. Com esse objetivo iniciamos o Procedimento SEI n. 0002179-92.2021.6.01.8000, para **regulamentar o uso do aplicativo WhatsApp nos atendimentos da Ouvidoria Eleitoral**. Assim, observando os termos da Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e das resoluções CNJ n. 215/2015 e n. 363/2021, propomos sugestão de minuta (0447431), que foi devidamente acatada pela Presidência deste Egrégio Tribunal, sendo que o normativo está prestes a ser editado por esta Ouvidoria, restando apenas alguns testes na funcionalidade do aplicativo WhatsApp Business, com previsão de início dos atendimentos ainda no mês de fevereiro de 2022.

Além dessa demanda 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, foi apresentado o Relatório Preliminar e o seu respectivo ANEXO I - PLANO DE AÇÃO (0474186), que após ser aprovado (0464739) e publicado (0473375), foi devidamente ajustado em duas reuniões (Ata 0453618 e Ata 0474187), sendo que hoje, sua execução encontra-se em andamento.

Em busca de mais informações e qualificação técnica foi deferida a participação do assistente da ouvidoria no Seminário “Estratégias de implantação da LGPD nos Tribunais”, nos dias 09 e 10 de dezembro de 2021, na sede do TRE-PA.

O Ouvidor Eleitoral, na busca de implementações de melhorias na Ouvidoria Eleitoral, tanto na questão da LGPD como em outros temas participou de seminários e reuniões, com destaque para o do 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no período de 01 a 02 de dezembro de 2021, em Belo Horizonte/MG, com o tema: Ouvidoria, Democracia e Inclusão. Desse encontro, surgiu a **Carta de Belo Horizonte** (0473565), cujo teor comunica as ações e projetos de interesse das Ouvidorias Eleitorais, que em parte, já estão sendo implementados ou encontram-se em andamento no âmbito deste Regional, conforme Despacho (0473572).

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 2021 com o objetivo estratégico do fortalecimento institucional com a sociedade.

Rio Branco-AC, fevereiro de 2022.

Juiz José Geraldo Amaral Fonseca Júnior  
Ouvidor Eleitoral