TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

OUVIDORIA ELEITORAL – OE

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2020

Desa. **Denise Castelo Bonfim**
Presidente

Des. **Luis Vitório Camolez**
Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Juiz **Marcelo Coelho de Carvalho**
Ouvidor Eleitoral

Equipe da Ouvidoria
Sérgio Luiz Mariano de Almeida
Assistente

Rio Branco – Acre

SUMÁRIO

1. Introdução.....3
2. Ouvidores.....3
3. Ouvidoria Eleitoral.....4
4. Canais de Atendimento.....5
5. Atendimentos Realizados.....5
    - Atendimento Formulário Eletrônico.....6
    - Total de Demandas por Canal de Atendimento.....6
6. Pesquisa de Satisfação Permanente.....7
7. Lei de Acesso à Informação (LAI).....9
    - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....9
    - Resultados da LAI.....10
8. Transparência.....10
    I - Portal da Transparência.....10
    II - Ranking da Transparência.....10
9. Serviço Disque-Eleições.....11
10. Eventos / Participação.....14
11. Equipe de Atendimento.....15
12. Principais desafios relacionados à atuação da Ouvidoria.....15
13. Estatísticas da Unidade – Ouvidoria – SEI.....15
    I - Processos gerados no período.....16
    II - Processos com tramitação no período.....16
    III - Processos com andamento fechado na unidade.....17
    IV - Processos com andamento aberto na unidade.....18
    V - Tempos médios de tramitação no período.....18
    VI - Documentos gerados no período.....19
    VII - Documentos externos no período.....19
14. Divulgação institucional.....20
15. Considerações Finais.....20

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Acre apresenta o seu relatório de atividades do ano de 2020, em atendimento ao que dispõe o art. 33, inciso VI, do Regimento Interno do TRE-AC.

Este relatório contém informações referentes à gestão da Ouvidoria e dados estatísticos relacionados as solicitações registradas nos principais canais de contato utilizados pelos usuários no decorrer do ano de 2020.

2. OUVIDORES

No decorrer do ano de 2020, o cargo de Ouvidor Eleitoral do TRE-AC foi exercido pelos seguintes Membros da Corte Eleitoral:

– Desembargador **Elcio Sabo Mendes Júnior – 01.01.2020 a 22.05.2020;**

– Juiz **Armando Dantas do Nascimento Júnior – 23.05.2020 a 16.07.2020**; e,

– Juiz **Marcelo Coelho de Carvalho – 17.07.2020 a 31.12.2020 –** (No exercício, até a data atual).

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.

A atuação da Ouvidoria tem como objetivo promover a defesa dos direitos dos cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com destaque no sentido de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Acre e com sugestão de medidas direcionadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados pelo TRE-AC e pelas Zonas Eleitorais à população.

Desta forma, sendo uma unidade de mediação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral do Estado do Acre, a Ouvidoria tem atuado, desde a sua instalação, na identificação das principais solicitações dos usuários com os serviços da Justiça Eleitoral e na proposição de soluções para a sua melhoria, com o aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos de atendimento.

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.

- **Telefone**: pelos telefones **(68) 3212 4460, 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, localizada na Avenida Antônio da Rocha Viana, n. 1.389, Bairro Isaura Parente - Rio Branco/Acre. CEP: 69918-308. Porém, desde o início da pandemia da Covid 19 (17 março de 2020), não está havendo atendimento presencial.

- **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

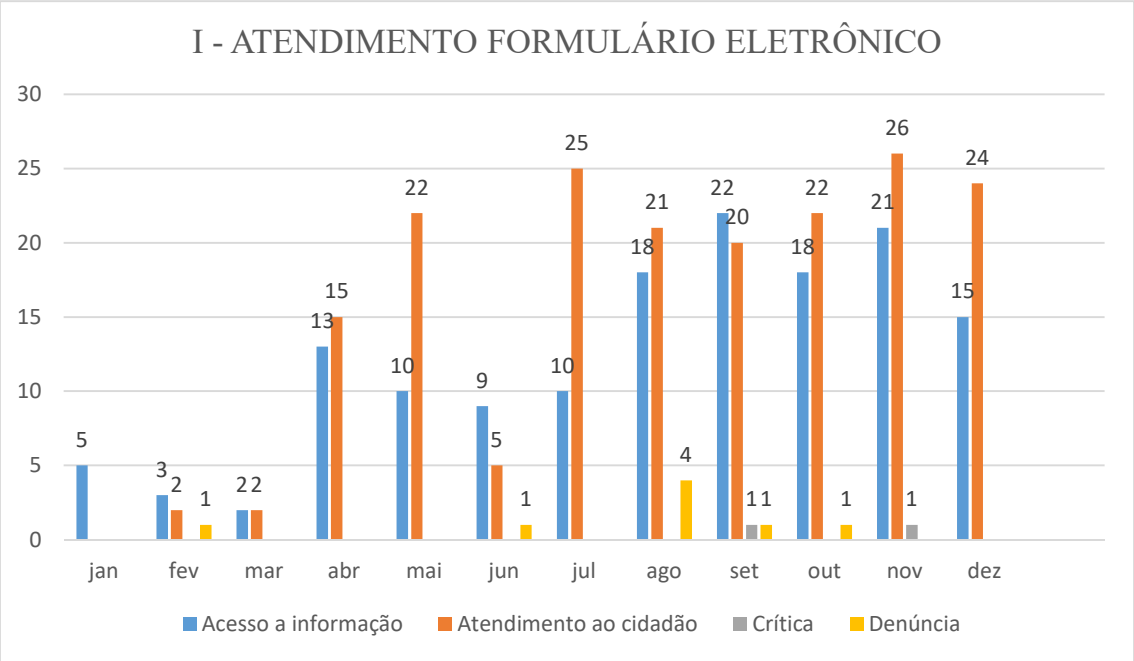
No ano de 2020 foram recebidas e atendidas **1.125 solicitações** pelos diversos canais de atendimento da Ouvidoria (incluindo os registros de pedidos de acesso à informação). Foram originadas **340 demandas** por meio do formulário eletrônico disponibilizado na página da *internet* deste Tribunal.

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

Abaixo, o detalhamento das demandas recebidas pelos canais de atendimento:

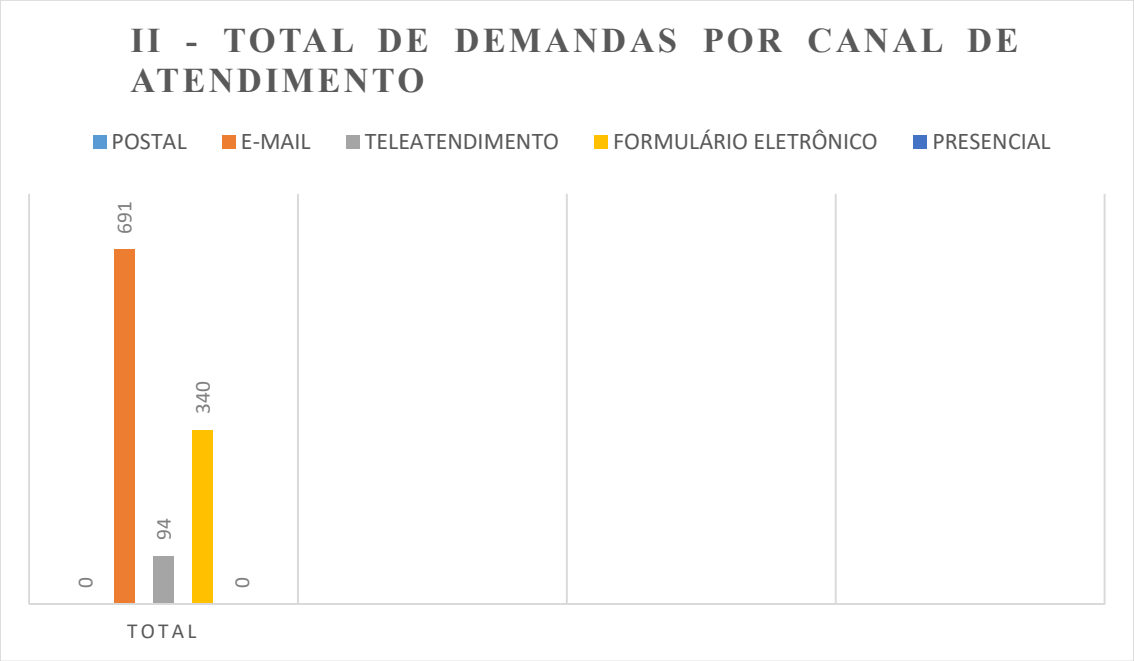
I – ATENDIMENTO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO	5	3	2	13	10	9	10	18	22	18	21	15	**146**
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	0	2	2	15	22	5	25	21	20	22	26	24	**184**
CRÍTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	**2**
DENÚNCIA	0	1	0	0	0	1	0	4	1	1	0	0	**8**
TOTAL	5	6	4	28	32	15	35	43	44	41	48	39	**340**



II - TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

POSTAL	E-MAIL	TELEATENDIMENTO	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	PRESENCIAL	TOTAL DE ATENDIMENTOS
0	691	94	340	0	**1.125**



ATENDIMENTOS EM 2018 = ***203***

ATENDIMENTOS EM 2019 = ***137***

6. 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 das Justiça Eleitoral (Zonas Eleitorais e Secretaria do Tribunal).

A aferição da satisfação dos usuários 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 fica disponível, na forma impressa, em todos os locais de atendimento ao público, na Capital e no interior do Estado, de modo acessível ao cidadão que pode, a seu critério, responder às perguntas nele inseridas e,

oportunamente, na *internet*, no sítio do TRE-AC, no seguinte link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1B4hITleKM3HPaKVHndouVQW_Spvx13s7YEHWnnrmhaJ1HA/viewform?vc=0&c=0&w=1

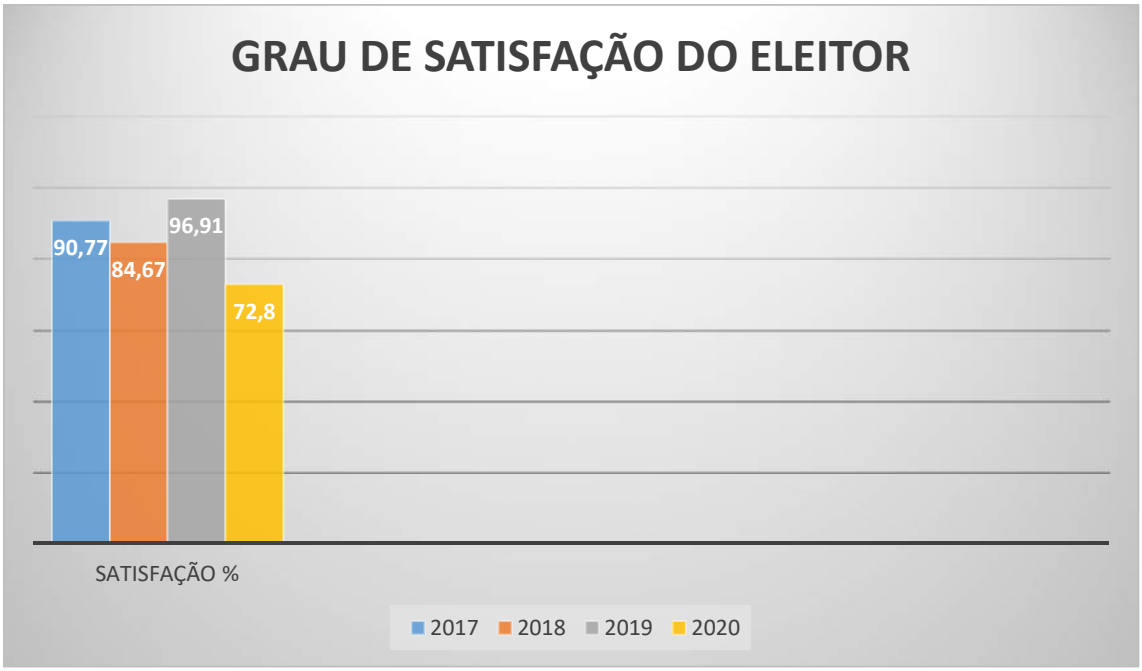
Por sua vez, desde o início da pandemia da Covid 19 (17 de março de 2020), os formulários de pesquisa de satisfação estão sendo recebidos somente pela internet.

O percentual atingido (índice geral de satisfação) no ano de **2020** demonstra que a Meta estabelecida não foi superada, obtendo-se apenas **72,8%** de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Se fazendo necessário o aprimoramento no atendimento ao público.

O índice de satisfação é calculado dividindo-se o número de escolhas aferidas nas categorias "ótimo" e "bom", pelo número total de questionários respondidos.

Assim, apresentamos os resultados anuais da avaliação de satisfação dos usuários:

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**	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.	**72,8%**



7. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

O Tribunal Regional Eleitoral do Acre disponibiliza aos interessados o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria Regional Eleitoral, destinado a assegurar o direito fundamental de acesso às informações de natureza pública, conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11). O objetivo do Tribunal é manter a sociedade informada, além de fomentar o desenvolvimento da cultura da transparência e do controle social na Administração Pública.

O pedido de acesso à informação pela *internet* pode ser feito pelo formulário eletrônico disponível em: https://www.tre-ac.jus.br/o-tre/ouvidoria (aba "Serviço de Informações ao Cidadão").

O cidadão também poderá entregar pessoalmente seu pedido de acesso à informação no mesmo endereço da Ouvidoria, no horário de atendimento das 7 às 14 horas. Contudo, no período da pandemia da Covid 19, desde 17 de março de 2020, o atendimento presencial encontra-se suspenso.

Resultados da LAI

No ano de 2020, foram gerados 340 procedimentos SEI em razão do preenchimento do formulário eletrônico por cidadãos que buscavam acesso a informações, conforme estabelece a Lei 12.527/2011. Desses, 146 procedimentos se referiam à **Acesso à Informação**, e o tempo médio de resposta das demandas foi de **11 dias** e, 184 se referiam à **Atendimento ao Cidadão**, e o tempo médio de resposta das demandas foi de **7 dias**, uma vez que os pedidos tramitam nas unidades responsáveis pelas respectivas informações.

8. TRANSPARÊNCIA

I - Portal da Transparência

O Portal Transparência garante ao cidadão o monitoramento da utilização da verba pública pelo Tribunal Regional Eleitoral do Acre (TRE-AC), servindo como guia sobre toda a execução orçamentária e financeira do órgão, contendo ainda relatórios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

As informações relevantes sobre a atuação deste Tribunal estão disponíveis na página da internet do TRE-AC, www.tre-ac.jus.br, menu "Transparência e prestação de contas", tais como:

Informação	Acesso
Governança e Gestão das Contratações	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/gestao-das-contratacoes/governanca-e-gestao-das-contratacoes
Gestão fiscal	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/gestao-fiscal/relatorio-de-gestao-fiscal
Gestão orçamentária e financeira	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/gestao-orcamentaria-financeira-e-fiscal/gestao-orcamentaria-financeira-e-fiscal
Licitações	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/gestao-das-contratacoes/licitacoes-2
Plano de auditoria	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/planos-de-auditoria/plano-de-auditoria
Prestação de contas	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/prestacao-de-contas/relatorios
Relatórios CNJ	http://www.tre-ac.jus.br/transparencia/relatorios-cnj/relatorios-cnj

II - Ranking da Transparência

No ano de 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).

Após a primeira avaliação do CNJ em **2018**, em outubro (no período anterior ao segundo turno das eleições), o resultado obtido por este Regional foi de **57,66%** de cumprimento dos itens, o que correspondeu ao **63º lugar** entre os 93 Tribunais e Conselhos avaliados.

Já em **2019**, após trabalho junto às unidades responsáveis, que resultou no aumento de itens de informação disponibilizados, o TRE do Acre alcançou o **7º lugar**, subindo para **92,62%** de cumprimento.

Por sua vez, em **2020**, o TRE do Acre alcançou novamente o **7º** lugar, mas subindo para **94,74%** de cumprimento.

Resultados, com itens e *links* de comprovação disponíveis em: https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/ranking-da-transparencia-2020/

9. SERVIÇO DISQUE-ELEIÇÕES

Disque-Eleições

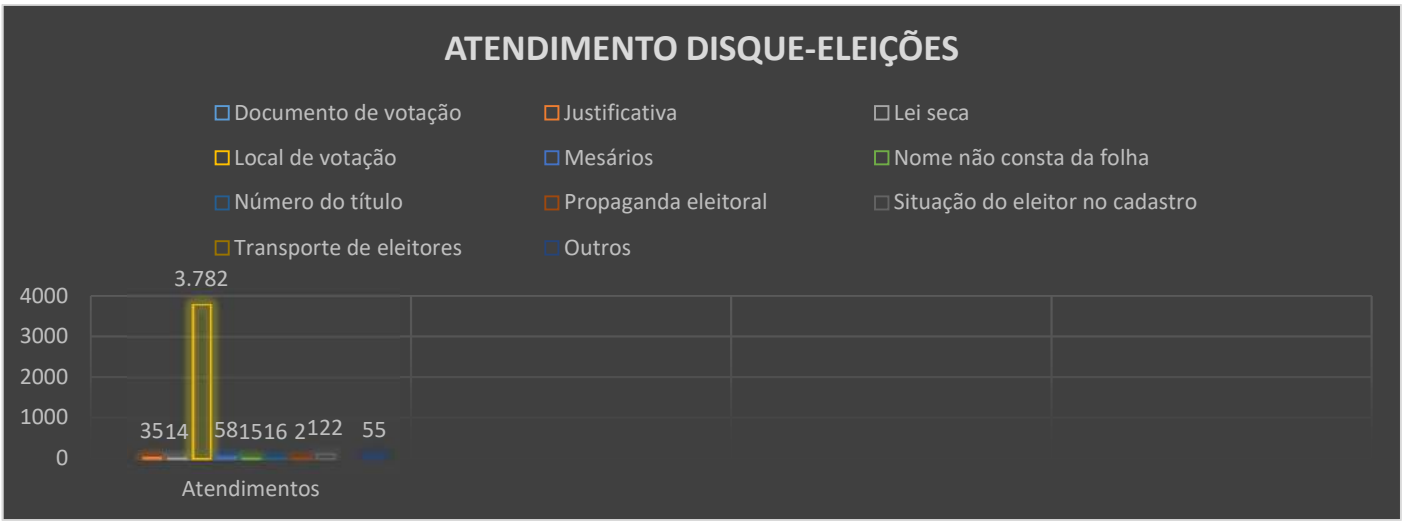
Esse serviço foi disponibilizado aos eleitores do Estado do Acre por meio do número **0800 649 9218** durante a semana das eleições para prestar informações sobre locais de votação, justificativa e outras informações necessárias ao exercício do voto. E, nas eleições municipais de 2020 esteve sob a coordenação e responsabilidade da Ouvidoria Eleitoral.

O serviço do Disque-Eleições contou com 12 (doze) servidores efetivos do TRE-AC, que auxiliaram nos trabalhos de atendimento ao eleitor:

SERVIDORES
Adenilson Pontes Silva
Ândriu da Silva Alexandre
Breno Bezerra de Souza
Bruna Silva Brasil
Deborah Karen Cavalcante Costa
Fabíola Crisóstomo Jucá
Gustavo Lima Niemeyer
Juliana Balizardo de Oliveira
Maria Goretti Hadad Farias
Patrícia Tieme Imada
Paulo Roberto Pereira de Souza
Sérgio Luiz Mariano de Almeida

Nas Eleições 2020 foram recebidas as subsequentes demandas no Disque-Eleições:

TIPO	10 A 15 DE NOVEMBRO 2020	27 A 29 DE NOVEMBRO 2020	TOTAL
Documento para Votação	**0**	**0**	**0**
Justificativa	**16**	**19**	**35**
Lei Seca	**14**	**00**	**14**
Local de votação	**3.630**	**152**	**3.782**
Mesários	**54**	**4**	**58**
Nome não consta na folha de votação	**15**	**0**	**15**
Número do título	**15**	**1**	**16**
Propaganda eleitoral	**2**	**0**	**2**
Situação do eleitor no cadastro	**110**	**12**	**122**
Transporte de eleitores	**0**	**0**	**0**
Outros	**42**	**13**	**55**
TOTAL	**3.898**	**201**	**4.099**



1º Turno das Eleições 2020 – Rio Branco

Juiz Ouvidor Eleitoral **Marcelo Carvalho** e parte da equipe do Serviço Disque-Eleições

2º Turno das Eleições 2020 – Rio Branco

Equipe do Serviço Disque-Eleições

10. EVENTOS/PARTICIPAÇÃO

DATA	LOCAL	EVENTO	SEI
13.03.2020	Fortaleza - CE	3º Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais	175-19.2020.6.01.8000
29.05.2020	Virtual Zoom	2ª Reunião - COJE	1363-47.2020.6.01.8000
03.07.2020	Virtual Zoom	Assembleia Geral Ordinária para eleição da Mesa Diretora do COJE	1647-55.2020.6.01.8000
31.07.2020	Virtual Zoom	5ª Reunião – COJE	1889-14.2020.6.01.8000
05.08.2020	Virtual You Tube	Palestra – As Ouvidorias Eleitorais e a LGPD	1874-45.2020.6.01.8000
27.08.2020	Virtual You Tube	Palestra – Assertividade na comunicação *on line*.	2129-03.2020.6.01.8000
15 e 16.12.2020	Virtual Cisco Webex	1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário	3232-45.2020.6.01.8000

Desa. **Denise Bonfim** – Presidente do TRE-AC, Des. **Elcio Mendes** – Vice Presidente e Corregedor Regional Eleitoral e Ouvidor do TRE-AC, Juiz Eleitoral **Lois Arruda** – 1ª Zona (Rio Branco-AC) e, outros participantes do evento (13.03.2020 -Fortaleza – CE).

11. EQUIPE DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Eleitoral no decorrer de 2020 contou somente com 1 servidor efetivo que, como Assistente da Ouvidoria, prestou atendimento às demandas.

No início do ano de 2020, estava como assistente da Ouvidoria Eleitoral, a servidora **Lidiane Castro Pires**. Na sequência, a servidora **Sheila Maria dos Santos Carvalho**, a servidora **Maria Lúcia Gabriel Fontes da Silva** e, ao final do ano, o servidor **Sérgio Luiz Mariano de Almeida**.

Por sua vez, necessário mencionar o auxílio de alguns servidores do TRE-AC que, sem prejuízo de seus serviços normais da sua unidade, colaborou com os trabalhos de atendimento da Ouvidoria Eleitoral, especialmente no período próximo à realização das eleições municipais de 2020.

12. PRINCIPAIS DESAFIOS RELACIONADOS À ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- Divulgação da Ouvidoria: A necessidade de maior divulgação, verificada em pesquisa de opinião contratada pelo Tribunal em 2020, que constatou que somente **19%** dos eleitores entrevistados conheciam e **14,8%** utilizaram os canais da Ouvidoria;
- Implementar solução para uma melhor aferição da satisfação dos usuários em relação aos serviços de atendimento ao eleitor fornecidos pelo TRE do Acre nas unidades de atendimento da Justiça Eleitoral e na sua página de internet;
- Melhoria na estrutura da Ouvidoria Eleitoral, atualmente vinculada ao Gabinete da Presidência do TRE-AC e, que conta somente com 1 (um) servidor para o atendimento.

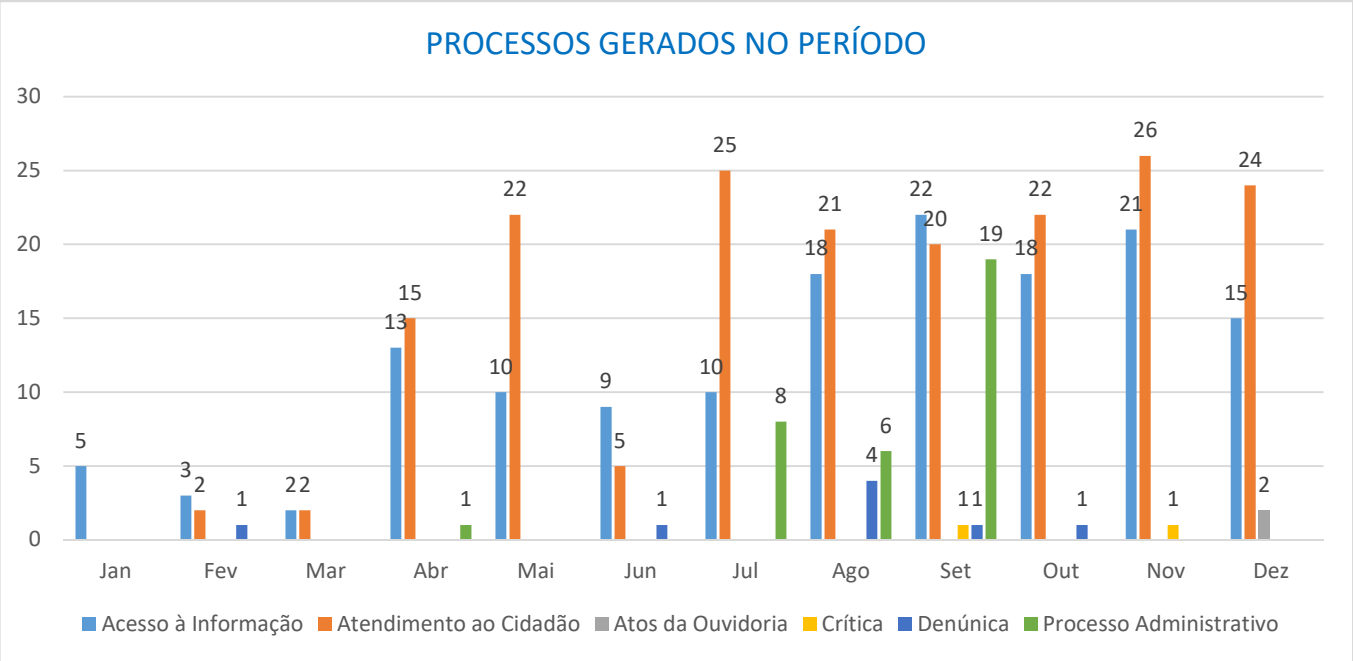
13. ESTATÍSTICAS DA UNIDADE – OUVIDORIA – SEI

Estatísticas dos procedimentos que tramitaram no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, pela unidade Ouvidoria, no período de 01.01.2020 a 31.12.2020:

I – Processos gerados no período:

Processos gerados no período:

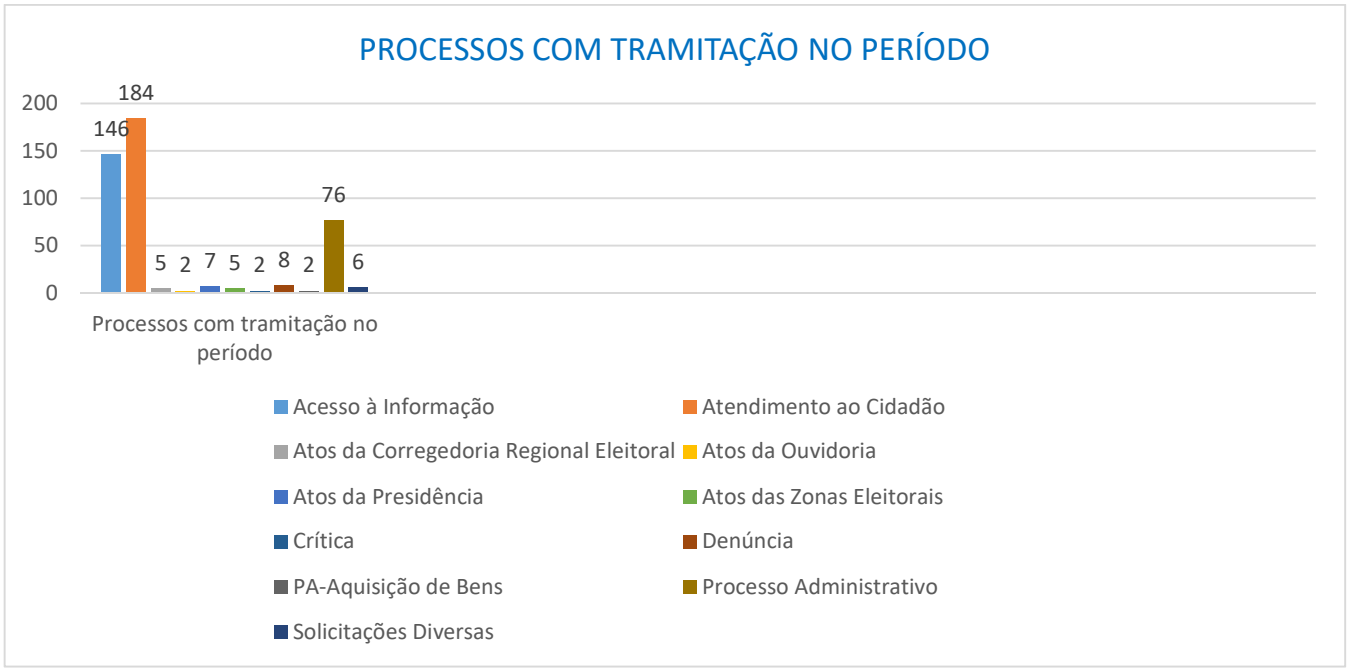
Tipo	2020												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
ACESSO À INFORMAÇÃO	5	3	2	13	10	9	10	18	22	18	21	15	146
ATENDIMENTO AO CIDADÃO		2	2	15	22	5	25	21	20	22	26	24	184
ATOS DA OUVIDORIA												2	2
CRÍTICA									1		1		2
DENÚNCIA		1				1		4	1	1			8
PROCESSO ADMINISTRATIVO				1			8	6	19				34
TOTAL:	5	6	4	29	32	15	43	49	63	41	48	41	376



II – Processos com tramitação no período:

Processos com tramitação no período:

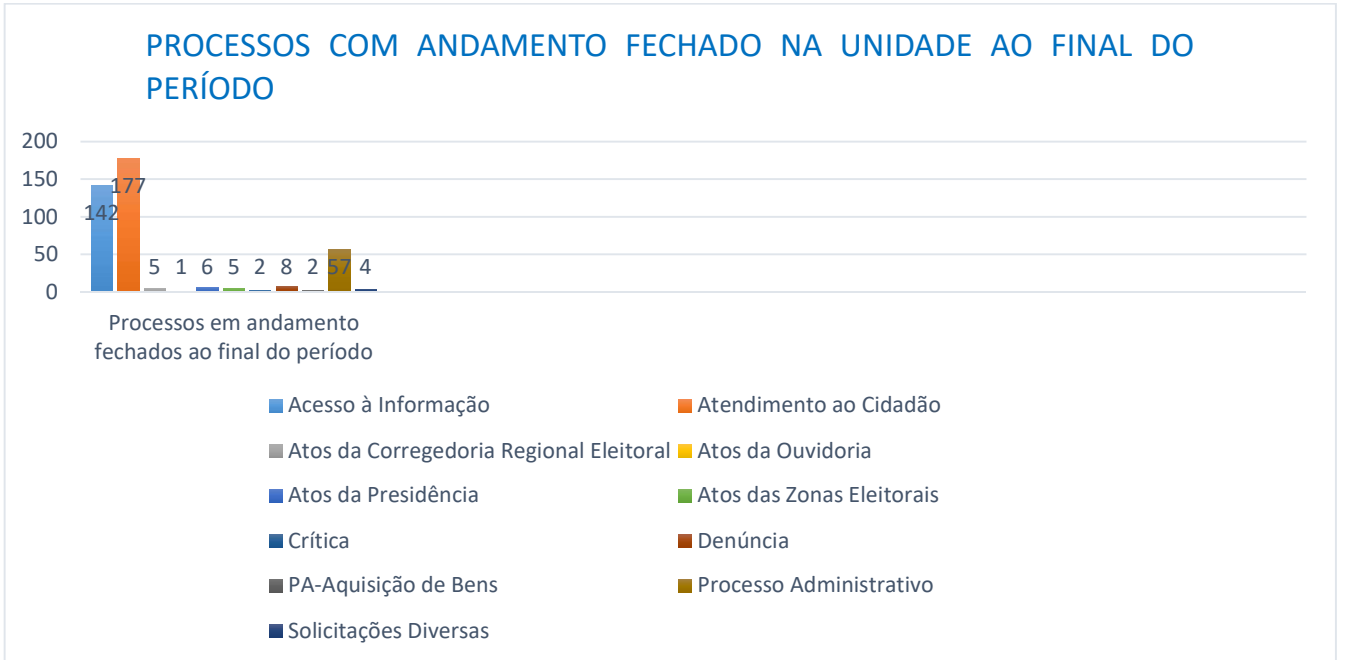
Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	146
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	184
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	5
ATOS DA OUVIDORIA	2
ATOS DA PRESIDÊNCIA	7
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	5
CRÍTICA	2
DENÚNCIA	8
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	2
PROCESSO ADMINISTRATIVO	76
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	6
TOTAL:	443



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

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

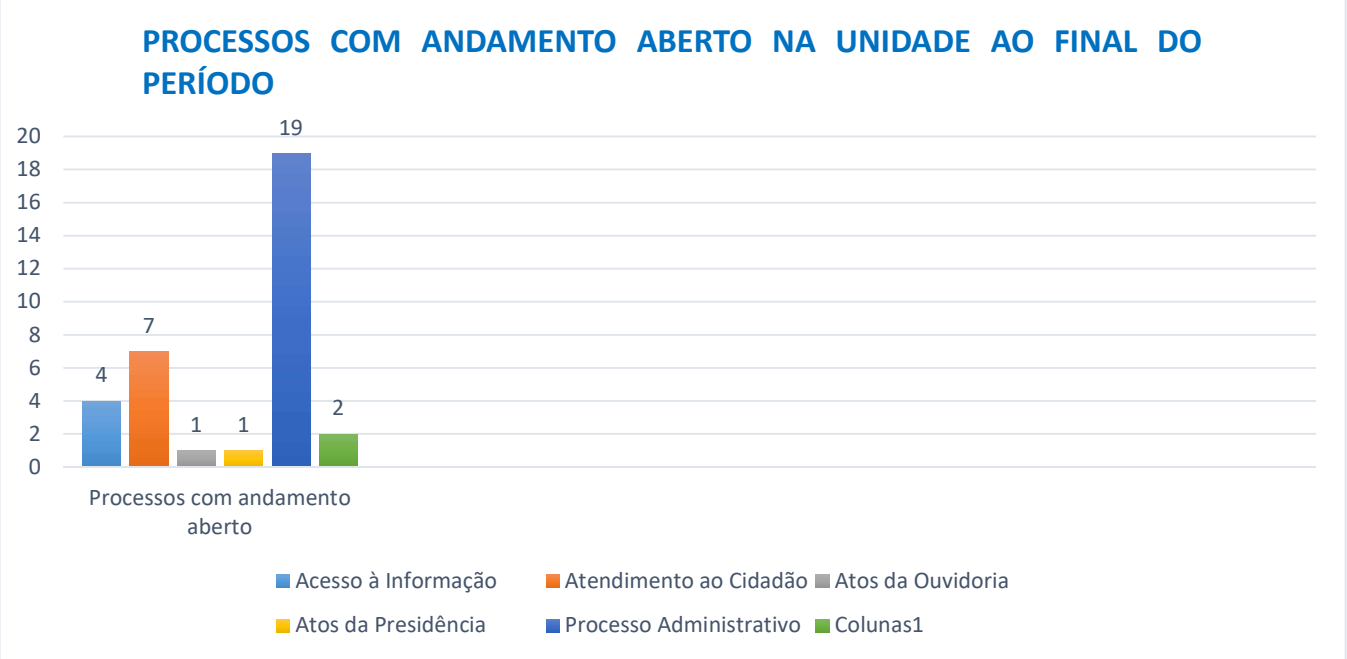
Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	142
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	177
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	5
ATOS DA OUVIDORIA	1
ATOS DA PRESIDÊNCIA	6
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	5
CRÍTICA	2
DENÚNCIA	8
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	2
PROCESSO ADMINISTRATIVO	57
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	4
TOTAL:	409



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	4
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	7
ATOS DA OUVIDORIA	1
ATOS DA PRESIDÊNCIA	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	19
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	2
TOTAL:	34



V – Tempos médios de tramitação no período:

Tempos médios de tramitação no período:

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	11d 22h 54m 5s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	7d 1h 43m 7s
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	37d 18h 5m 5s
ATOS DA OUVIDORIA	22d 5h 29m 2s
ATOS DA PRESIDÊNCIA	103d 23h 1m 44s
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	77d 8h 9m 56s
CRÍTICA	5d 16h 50m 29s
DENÚNCIA	25d 22h 23m 48s
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	16d 3h 6m 45s
PROCESSO ADMINISTRATIVO	86d 20h 29m 54s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	91d 8h 48m 46s
GERAL:	44d 5h 14s

VI – Documentos gerados no período:

Documentos gerados no período:

Tipo	2020												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Ata										1			1
Certidão	3	1	1	18	5	1	15	11	10	1	5	5	76
Decisão									1				1
Despacho			1		3	3	14	11	19	8	32	23	114
E-mail	5	5	5	28	36	11	46	51	48	42	51	43	371
Formulário de Férias											1		1
Informação		2			3	1	8	3	4	2	2	1	26
Memorando									16				16
Minuta									1				1
Ofício					2			1	2	2	2		9
Ouvidoria	5	5	4	28	31	15	29	39	43	41	40	38	318
Relatório Final												1	1
Solicitação	1	2		4	5	4	3	8	32	13	7	17	96
Solicitação HE											4	1	5
TOTAL:	14	15	11	78	85	35	115	124	176	110	144	129	1.036

VII – Documentos externos no período:

Documentos externos no período:

Tipo	2020												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Anexo					1		5	13	11	2	3		35
Apresentação											13		13
Ata											1		1
Autorização											1		1
Avaliação					1								1
Certidão					5	1	11			6	2		25
Comprovante					1			6		3			10
Demonstrativo										1			1
Despacho									1				1
Documentos Pessoais							1	6					7
E-mail		5	1	3	6	3	8	9	13	9	13	4	74
Formulário							1				1		2
Guia				1	1			1	1				4
Imagens			1										1
Informação											4	3	7
Memorando									7				7
Ofício								2			2		4
Ofício-Circular		1					1		3		1		6
Planilha		1			1		1						3
Portaria				1									1
Portaria Presidência											2	1	3
Publicação											1		1
Relatório								1	5		3	3	12
Resolução									1				1
Termo											1		1
consulta											3		3
TOTAL:		7	2	5	16	4	28	38	42	21	51	11	225

14. DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL

Para divulgação do atendimento prestado, a Ouvidoria Eleitoral utilizam-se:

- Site do TRE-AC (www.tre-ac.jus.br);

- Página eletrônica da Ouvidoria no site do TRE-AC (https://www.tre-ac.jus.br/o-tre/ouvidoria), com informações sobre os serviços disponíveis à população;

- Publicação eletrônica de Relatório de Gestão e de Relatórios Estatísticos na página eletrônica da Ouvidoria; e,

- Publicação em mídia social – **INSTAGRAM** (https://www.instagram.com/ouvidoriatreac/).

15. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A Ouvidoria Eleitoral tem exercido as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público interno e externo, atendendo solicitações e prestando informações, principalmente às relacionadas às situações eleitorais do usuário e ao processo eleitoral, entre outros assuntos, além do atendimento aos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Cumprindo-se, desta forma, o seu papel de prestador de serviços.

Por sua vez, importante destacar que, além do aumento na quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria, conforme se verificou no decorrer de 2020, tem havido substancial acréscimo de atribuições, especialmente quanto à Lei de Acesso à Informação e a Transparência, entre outras.

Por fim, ante estas razões e o que demais constam deste relatório e ainda, objetivando uma melhoria no desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria Eleitoral, se faz extremamente necessário a implantação de uma

estrutura organizacional, de forma que a Ouvidoria Eleitoral passe a ter uma estrutura mínima mais adequada, tanto física quanto de pessoal, tal como já existe em pelo menos 24 Tribunais Regionais Eleitorais.

É o Relatório.

Rio Branco-AC, 22 de abril de 2021.

Juiz **Marcelo Coelho de Carvalho**
Ouvidor Eleitoral