



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

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
2022**

Equipe da Ouvidoria

Juiz MARCOS THADEU MATIAS MAMED
Ouvidor Eleitoral

Juíza MAHA KOUZI MANASFI E MANASFI
Ouvidora Substituta

REINALDO COLARES FRANCO
Assistente da Ouvidoria

MARIANA LIMA DE CASTRO
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	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 JOSÉ GERALDO AMARAL FONSECA JÚNIOR, como Membro Titular do TRE-AC e Ouvidor Eleitoral, que ocorreu no dia 14 de dezembro de 2022, tomou posse como Ouvidor Eleitoral o Juiz MARCOS THADEU MATIAS MAMED e, assim, esse Relatório Estatístico abrange as atividades de ambos os magistrados à frente da Ouvidoria do TRE-AC.

2. OUVIDORES REGIONAIS



– Juiz **José Geraldo Amaral Fonseca Júnior**, 18.06.2021 - 30.11.2022.
(PORTARIA PRESIDÊNCIA Nº 108/2021 PRESI/GAPRES)



– Juiz **Marcos Thadeu Matias Mamed**, 01.12.2022 - 01.12.2024.
(PORTARIA PRESIDÊNCIA Nº 235/2022 PRESI/GAPRES)

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.
- **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 fls. 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, na Alameda Ministro Miguel Ferrante, 224, 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 formulário eletrônico é o meio preferencial para o fornecimento das informações. 

• **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 2022** foram recebidas e apreciadas o total de **953 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
W/hasApp								01	09	02	01	01	14
E-MAIL	19	105	111	61	25	21	15	32	57	38	19	09	512
TELEATENDIMENTO	21	11	22	20	51	19	9	8	11	11	15	17	215
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	43	19	19	33	27	11	8	11	18	13	4	6	212
PRESENCIAL													
TOTAL													953

Por meio do **formulário eletrônico** disponibilizado na página da *internet* deste Tribunal, houve o registro do total de **212** demandas. E desses registros, há **75** relacionados ao **Acesso à Informação** e **129** 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	SE T	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ACESSO A INFORMAÇÃO	14	3	9	9	9	4	3	5	10	6	2	3	77
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	29	16	10	24	16	6	5	6	8	6	1	3	130
CRÍTICA													
DENÚNCIA					2					1	1		4
ELOGIO						1							1
SOLICITAÇÕES DIVERSAS													
TOTAL	43	19	19	33	27	11	8	11	18	13	4	6	212

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 01.01.2022 a 31.12.2022:

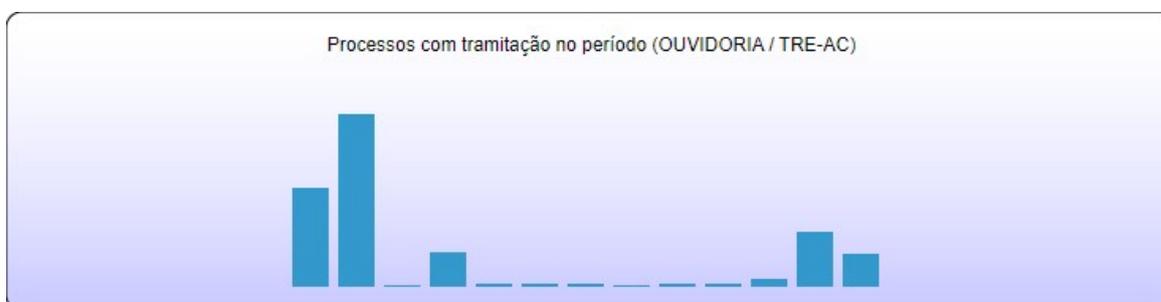
I – Processos gerados no período:

Tipo	2022												
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
ACESSO À INFORMAÇÃO	14	3	9	9	9	4	3	5	10	6		3	75
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	29	16	10	24	16	6	5	6	8	6		3	129
ATOS DA OUVIDORIA		4	6	3	1		4	1	1	1		1	22
DENÚNCIA					2					1			3
ELOGIO						1							1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	2			2		1			1	2	1		9
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	1						1						2
TOTAL:	46	23	25	38	28	12	13	12	20	16	1	7	241



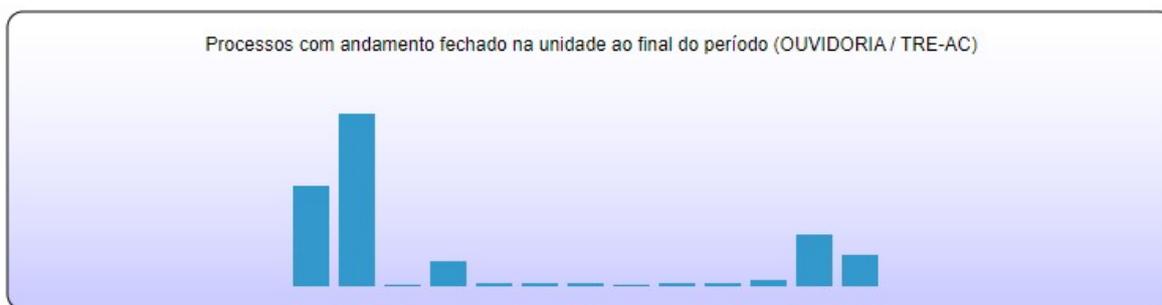
II – Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	79
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	137
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	1
ATOS DA OUVIDORIA	28
ATOS DA PRESIDÊNCIA	3
AUDITORIA	2
DENÚNCIA	3
ELOGIO	1
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	3
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	2
PA - GESTÃO DE PESSOAS	6
PROCESSO ADMINISTRATIVO	44
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	26
TOTAL:	335



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

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	78
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	135
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	1
ATOS DA OUVIDORIA	20
ATOS DA PRESIDÊNCIA	3
AUDITORIA	2
DENÚNCIA	3
ELOGIO	1
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	3
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	2
PA - GESTÃO DE PESSOAS	5
PROCESSO ADMINISTRATIVO	41
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	25
TOTAL:	319



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

Tipo	Quantidade
ACESSO À INFORMAÇÃO	1
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2
ATOS DA OUVIDORIA	8
PA - GESTÃO DE PESSOAS	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	3
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	1
TOTAL:	16



V – Tempos médios de tramitação no período:

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	8d 17m 30s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2d 21h 28m 46s
ATOS DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL	46d 8h 48m 56s
ATOS DA OUVIDORIA	110d 24m 41s
ATOS DA PRESIDÊNCIA	64d 8h 53m 57s
AUDITORIA	3d 23h 11m 12s
DENÚNCIA	19d 10h 46m 20s
ELOGIO	13m 12s
PA - AQUISIÇÃO DE BENS	49d 23h 41m
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	122d 22h 54m 53s
PA - GESTÃO DE PESSOAS	8d 5h 25m 22s
PROCESSO ADMINISTRATIVO	57d 8h 18m 28s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	17d 4h 4m 43s
GERAL:	39d 6h 57m 36s

Tempos médios de tramitação no período (OUVIDORIA / TRE-AC)



VI – Documentos gerados no período:

Tipo	2022												TOTAL
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Anexo		4	3							2	1	1	11
Ata			1	1		1	4		4	10		1	22
Certidão		1	1				1	1		3		2	9
Decisão						1					1		2
Despacho		3	15	14	20	6	11	15	11	11	12	7	132
E-mail		46	21	24	33	29	12	9	12	20	20	3	238
Estudo Técnico Preliminar da Contratação					1								1
FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO					1								1
Formulário										1			1
Formulário de Férias								2					2
Formulário para inclusão de dependentes - IR					1								1
Informação		30	2	5	8	8	8	23	8	5	13	6	118
Mandado de Notificação									1				1
Minuta			2			1	4	2				2	13
Nota Técnica									1				1
Ofício		1	2					1		1	2		9
Ouvidoria		40	17	19	33	26	10	8	11	18	13	5	200
PLANO DE AÇÃO			1		1	1							3
PROJETO BÁSICO PARA CONTRATAÇÃO DE CURSO											3		3
Pedido de Compensação						1	1	1	2				5
Portaria										1			1
REQUERIMENTO DE LICENÇA MEDICA							1						1
Relatório Mensal		1										4	13
Relatório				1									1
Requerimento						1	1	1					3
Requerimento de Adicional de Qualificação - AQ			1			1	1						3
Solicitação		6	1										7
Solicitação HE					2					2	2		6
Termo		17	20	21	37	29	9	11	6	12	13	2	185
Termo de Referência					1								1
TOTAL:		149	87	85	138	105	63	74	56	86	80	27	994

Documentos gerados no período (OUVIDORIA / TRE-AC)



VII – Documentos externos no período:

Tipo	2022													
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
Anexo			9	15	8	7	7	13	13	4	20	5	10	111
Ata				1									1	2
Atestado							1							1
Audio									1					1
Ceridão					2				1		4			7
Certificado			1			4							2	7
Confirmação					1									1
Contrato											2			2
Curriculo							1							1
Despacho								2						2
E-mail		35	2	1		1	4	6	1	2	2			54
Extrato							1							1
Formulário					1							4		5
Guia						2								2
Informação								2						2
Minuta			1					1						2
Modelo			2		1						1	2		6
Nota									1	1				2
Ofício		1		2	1						1		1	8
Ofício-Circular			1						1	1	1			1
Planilha					1									1
Plano						3						1		4
Portaria		1			3	1				1	1	1		8
Procuração		1												1
Projeto								1						1
Proposta											1			1
Relatório			1		1						1	1		4
Requerimento		1	1											2
Resolução					4	1		1		2		3		11
Solicitação							1	1						2
Termo								1						1
consulta										2	1			3
TOTAL:		39	18	19	23	19	15	28	18	13	34	17	14	257



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 TER 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.

O percentual atingido (índice geral de satisfação) no ano de 2022 demonstra 75% de satisfação dos eleitores com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral. No corrente ano obtivemos um total de 44 respostas de serviços avaliados, sendo que dessas 33 foram respondidas com “bom” e “ótimo”, 05 com “regular”, 04 com “péssimo” e 02 com “ruim”.

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

Destaque-se que o percentual atingido embora demonstre a necessidade de aprimoramento no atendimento ao público também destaca uma melhora na busca do atendimento da meta específica de 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.

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

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.	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%
2022	01/01 a 31/12		75%

***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.

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 de 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 do manual de rotinas da Ouvidoria com o objetivo de facilitar a substituição de servidor e a gestão de contratos.

No exercício 2022 também foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Foi **regulamentado o uso do aplicativo WhatsApp** nos atendimentos da Ouvidoria Eleitoral, por meio da PORTARIA N° 68/2022 PRESI/OUVIDORIA, publicada no DJE n. 159, de 13 de setembro de 2022, às fls. 3 e 4.

Foi encaminhado à Presidência através do Despacho OUVIDORIA (SEI n° 0556896), o **Novo Plano de Ação de implementação da LGPD** neste Regional (SEI n° 0553561), o Formulário de Requisição de Direitos do Titular de Dados Pessoais (SEI n° 0553685), o Fluxograma de atendimento LGPD no TRE-AC (SEI n° 0554714) e a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (SEI n° 0556861).

Foi submetido à Presidência, por meio do Despacho OUVIDORIA (SEI n° 0511304), **proposta de regulamentação da Ouvidoria da Mulher** no âmbito da Ouvidoria do TRE/AC.

Além dessas demandas e de todos os atendimentos realizados, a Ouvidoria Eleitoral do TRE-AC, no exercício de 2022, também esteve envolvida nas seguintes ações:

Planejamento das Eleições - A Ouvidoria Eleitoral é a gerente do projeto denominado Disque-Eleições que visa estabelecer canal direto de comunicação entre o eleitor e a Justiça Eleitoral. Nessa atribuição, a Ouvidoria Eleitoral participou de reuniões, apresentou o projeto "Disque-Eleições" do PROINTE (SEI nº 0454691), bem como acompanha o contrato de telefonia 0800 (que está em processo de licitação com possível alteração para o serviço tridígito 148) e as demais contratações necessárias de implementação. No final dos trabalhos, foi encaminhado o relatório de atendimentos realizados pelo serviço DISQUE-ELEIÇÕES, por meio do Despacho OUVIDORIA (SEI nº 0547061), destacando-se que com intensa campanha nos meios de comunicação institucional obtivemos no segundo turno das Eleições 2022 um total de 735 (setecentos e trinta e cinco) atendimentos contabilizados que superou, em muito, os 201 (duzentos e um) atendimentos no segundo turno das Eleições de 2020. Com relação ao número de atendimentos nos dois turnos das eleições, destacou-se que foi alcançado o total geral de 5.316 (cinco mil trezentos e dezesseis) atendimentos sendo que desses 3.783 foram relativos ao local de votação do eleitor, seguidas de 594 consultas sobre a situação do eleitor no cadastro desta Justiça Especializada. Por fim, foi realizada a divulgação no Portal do TRE, conforme link abaixo: <https://www.tre-ac.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Novembro/no-acre-disque-eleicoes-registra-mais-de-5-mil-ligacoes-nos-dois-turnos>

Participação em eventos e seminários:

Em busca de mais informações e qualificação técnica foi deferida a participação do Assistente da Ouvidoria e da Assistente de Planejamento e Governança de TI do TRE-AC no Seminário “LGPD – A Proteção de Dados Pessoais como Direito Fundamental (EC nº

115/2022): Impactos na Justiça Eleitoral e nas Eleições 2022, nos dias 11 e 12 de abril de 2022, na sede do TRE-CE.

O Assistente da Ouvidoria também participou como ouvinte no 14º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, com o tema “OUVIDORIA: COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL”, nos dias 05 e 06 de dezembro de 2022, na cidade de Aquiraz/CE. Desse encontro, surgiu a Carta de Aquiraz (SEI nº 0558497), cujo teor comunica as ações e projetos de interesse das Ouvidorias Eleitorais, que já estão sendo em parte implementados ou se encontram em andamento no âmbito deste Regional, conforme Despacho OUVIDORIA (SEI nº 0558503).

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 2022 com o objetivo estratégico do fortalecimento institucional com a sociedade.

Rio Branco-AC, março de 2023.

Juiz **MATIAS MAMED**
Ouvidor Eleitoral