

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DO
AMAZONAS

OUVIDORIA TRE/AM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Exercício 2016





Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas

Desembargador **YEDO SIMÕES DE OLIVEIRA**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas

Desembargador **JOÃO DE JESUS ABDALA SIMÕES**
Vice-Presidente, Corregedor e Ouvidor Regional Eleitoral do Amazonas

SERVIDORES LOTADOS NA UNIDADE

Paulo Germano Carvalho Leite
Técnico Judiciário - Assistente da Ouvidoria

Marcelo Augusto da Costa Freitas
Analista Judiciário - Atendente

Saulo Grana de Menezes
Analista Judiciário

Manoel Moreno de Araújo Neto
Analista Judiciário - Atendente

Andria Silva de Lima
Estagiária da Ouvidoria

SUMÁRIO

- 1. Apresentação**
- 2. Institucionalização da Ouvidoria**
- 3. Estrutura Administrativa/Orçamentária**
 - 3.1 Equipe
 - 3.1.1 Capacitação da equipe
 - 3.2 Instalações
 - 3.3 Execução físico-orçamentária
 - 3.3.1 Metas previstas no Plano de Trabalho para o ano de 2017
 - 3.3.2 Previsão Orçamentária 2017
 - 3.4 Divulgação
- 4. Avaliação 2016**
- 5. Demandas em Destaque**
 - 5.1 Sugestões
 - 5.2 Reclamações

1 Apresentação

Este relatório apresenta as atividades da Ouvidoria deste TRE/AM ao longo do ano de 2016, sendo que optamos por apresentá-lo de forma concisa, objetivando destacar somente os pontos que demonstraram-se de efetiva relevância para a sua análise.

2

Institucionalização da Ouvidoria

A RESOLUÇÃO n. 11/2009, de 10 de novembro de dois mil nove, do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas – TRE/AM, instituiu a Ouvidoria Regional Eleitoral do Amazonas – ORE/AM e deu outras providências.

Esta unidade administrativa está, atualmente, vinculada à Corregedoria Regional Eleitoral do Amazonas – CRE/AM, de acordo com o disposto no parágrafo 3º do art. 1º, do sobredito diploma legal. Todavia, foi elaborada, neste ano, minuta de resolução de reestruturação da ORE/AM, a qual aguarda apreciação pelo Plenário deste Egrégio Tribunal.

Caso sobredita minuta seja aprovada, a ORE/AM deixará de ser uma unidade da CRE/AM e passará a funcionar de forma autônoma, porém ligada, como não poderia deixar de ser, à Presidência deste Regional.

3

Estrutura Administrativa/Orçamentária

3.1 Equipe

A equipe de trabalho da Ouvidoria está formada, atualmente, por quatro servidores do quadro efetivo do TRE/AM, sendo 3 analistas e 1 técnico judiciário, além de um estagiário de nível superior. Frise-se, todavia, que esta atual composição foi consolidada somente ao final de 2015.

A função de assistente do Ouvidor, atualmente é exercida pelo técnico judiciário, o qual, na prática, exerce as funções de coordenação da Unidade.

3.1.1 Capacitação da equipe

Embora envidados esforços no sentido de deslocarmos servidores desta Unidade para realização de cursos de capacitação e/ou certificação em Ouvidorias, a exemplo do que ocorrera no ano de 2014, não logrou-se êxito, neste particular, por conta do cadastramento biométrico que o TRE/AM realizou nesta capital e região metropolitana, bem como o processo eleitoral referente as eleições municipais de 2016.

Entrementes, houve a participação desta Ouvidoria na IX Reunião do Colégio de Ouvidores e do XI Encontro de Representantes das Ouvidorias Eleitorais, realizado no período de 16 a 17 de junho do corrente ano.

3.2 Instalações

A Ouvidoria Eleitoral do Amazonas está localizada atualmente no prédio anexo deste Regional, no térreo, próximo a Central de Atendimento ao Eleitor.

Conta esta Ouvidoria atualmente com uma boa estrutura física, ocupando duas salas, contando com equipamentos tanto de telefonia como de informática para a realização de suas tarefas diárias.

3.3 Execução físico-orçamentária

Os objetivos, metas e produtos previstos na Proposta Orçamentária da Ouvidoria para o exercício 2016, embora elaborados pela atual gestão, face os motivos alhures suscitados, mormente a realização do cadastramento biométrico na capital do Estado do Amazonas, ficaram sensivelmente prejudicados, prova desta assertiva é a não utilização da dotação orçamentária reservada para 2016 em sua totalidade.

Quanto aos objetivos, metas e produtos previstos na Proposta Orçamentária da Ouvidoria para o exercício 2017 visam uma maior efetividade das atividades desenvolvidas.

Para tal, faz-se necessária a realização da proposta orçamentária aqui demonstrada mais adiante.

Com os recursos necessários, esta Ouvidoria será capaz de alcançar os objetivos a que se propõe, como a realização de audiência pública, bem como palestras a serem realizadas.

Doutra banda, necessário fazer os seguintes registros:

1. O sistema (Central de Atendimento ao Eleitor) de controle de demandas da Ouvidoria, desenvolvido pelo Tribunal Superior Eleitoral foi implantado neste Regional e encontra-se em pleno funcionamento, atendendo satisfatoriamente as necessidades desta Unidade;
2. No decorrer deste ano foi encaminhada minuta de resolução propondo a reestruturação desta ORE/AM, procedimento necessário à propositura da meta 3 (Alteração do Regimento Interno do Tribunal, objetivando a inclusão de capítulo referente à Ouvidoria Regional Eleitoral, visando sua reestruturação);
3. Foi dado início aos trabalhos de repaginação do sítio eletrônico da Unidade, devendo, até o final deste ano ser concluído;
4. No que refere-se a Avaliação de Satisfação *on line* dos serviços prestados pela ORE/AM, o próprio Sistema Central de Atendimento ao Eleitor possui ferramenta que permite este tipo de avaliação;
5. A Cartilha da Ouvidoria totalmente repaginada, ampliada e atualização foi concluída, com distribuição à todas as zonas eleitorais do Estado, e aos eleitores que a este Tribunal se dirigem;
6. Foi concluído trabalho de arte para sinalização e divulgação da Ouvidoria; e,
7. Por derradeiro, registra-se que as funções próprias de uma Ouvidoria, qual seja a de funcionar como tribuna ou canal de comunicação da sociedade com a gestão pública, foram sensivelmente exigidas no decorrer deste ano, face ao cadastramento biométrico, como também pela realização do pleito municipal, sendo, ainda, acrescida descompassadamente com as atribuições de uma Central de Atendimento ao Eleitor (*Call Center*), que registrou mais de 1.000 (mil) atendimentos no decorrer do período, bem como a administração do sistema de denúncias conhecidas como “Pardal”, que também por sua vez geraram mais de 1.000 (mil) denúncias referente, principalmente, a propaganda eleitoral.

3.3.1 Metas previstas para o ano de 2017

- Meta 1.** Alteração do Regimento Interno do Tribunal, objetivando a inclusão de capítulo referente à Ouvidoria Regional Eleitoral, visando sua reestruturação;
- Meta 2.** Capacitação da equipe da Ouvidoria. Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidorias;
- Meta 3.** Dar continuidade na divulgação da Ouvidoria, por meio de audiências públicas;
- Meta 4.** Dar continuidade no trabalho de conscientização da classe estudantil, desenvolvido por meio de palestras nas escolas;
- Meta 5.** Dar continuidade no recebimento, análise e tratamento das reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os procedimentos, serviços e ações do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.

3.3.2 Previsão Orçamentária 2017

Não há previsão de dotação orçamentária para ORE para o próximo exercício, qual seja, 2017.

3.4 Divulgação:

Ainda que não tenha havido a divulgação da Ouvidoria Regional Eleitoral do Amazonas, nos moldes que houvera nos anos anteriores, conforme alhures pode-se constatar, esta obteve papel de destaque na reivindicação de direitos por parte dos nacionais.

4

Avaliação 2016

Este tópico apresenta sinteticamente as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas, no período de janeiro a novembro de 2016.

1. Visando a busca pela conformidade com a Lei de Acesso à Informação, Lei n. 12.527/2011, deu-se início a repaginação do sítio eletrônico da Unidade;
2. Conquistou-se nova e melhor alocação para funcionamento da Ouvidoria, com espaço, equipamentos e mobiliários melhores, o que possibilitará melhor prestação de serviço ao nacional;
3. Atuou de forma significativa, por conta do cadastramento biométrico na Capital do Estado do Amazonas. Período o qual atuou proficuamente na mediação de conflitos internos e entre jurisdicionados e servidores;
4. Durante o processo eleitoral, referente as eleições municipais de 2016, contribuiu com o sucesso das eleições encampando as funções do serviço de disque eleitor, por meio qual realizou mais de 1000 (mil) atendimentos via telefonemas, além dos atendimentos presenciais e por meio de e-mails;
5. Houve distribuição da Cartilha Eleitoral: A Ouvidoria Responde da Ouvidoria totalmente repaginada, ampliada e atualizada;
6. Destaca-se, ainda as funções próprias de uma Ouvidoria, qual seja a de funcionar como tribuna ou canal de comunicação da sociedade com a gestão pública, foram bastante exigidas no decorrer deste ano, em face do processo eleitoral que ocorreu em 2016, sendo tratada mais de 2000 demandas, conforme planilha abaixo:

Total de Relatos por Tipo

01/01/2016 a 30/11/2016

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO REFERENTE A BIOMETRIA	1364	50,88 %
INFORMAÇÃO, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores	490	18,28 %
INFORMAÇÃO, referente aos Mesários	237	8,84 %
INFORMAÇÃO, referente a lista telefônica	199	7,42 %
CONSULTA	116	4,33 %
RECLAMAÇÃO	103	3,84 %
DENÚNCIA	44	1,64 %
INFORMAÇÃO(LAI-LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO):Constante dos	43	1,60 %
PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO	31	1,16 %

ELOGIO	23	0,86 %
PROPAGANDA ELEITORAL IRREGULAR	12	0,45 %
SUGESTÃO	11	0,41 %
INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO PÚBLICO	4	0,15 %
AGRADECIMENTO	3	0,11 %
INFORMAÇÃO, referente a estágio	1	0,03 %
Total	2681	100,00 %

Destaca-se, ainda, que durante o ano de 2016 a ORE/AM participou da XI Reunião dos Representantes das Ouvidorias Eleitorais e da IX Reunião do Colégio de Ouvidores-COJE, sendo, neste ato, representada pelo Juiz membro da Corte Doutor Abrham Peixoto Campos Filho, realizadas na capital do Estado de Minas Gerais, o que, certamente, contribuiu para o aprimoramento dos serviços desenvolvidos nesta unidade.

5 Demandas em destaque

5.1 Reclamações

- 1– Falhas no agendamento biométrico;
- 2– Inobservância do horário agendado;
- 3– Inobservância da Lei do Idoso;
- 4– Constante falhas no sistema eletrônico de agendamento;
- 5 - Dificuldade para pagamento do boleto gerado para pagamento de multa.

5.2 Sugestões

- 1 - seja viabilizada a instalação de um caixa eletrônico nas dependências do Anexo, visando não só facilitar o pagamento das multas eleitorais, mas servindo a todos que necessitem fazer alguma operação bancária (Banco 24 Horas);

2 - considerando o aumento da base de eleitores, face ao crescimento da população votante, que seja descentralizado o atendimento ao eleitor, de preferência em seu próprio bairro, evitando, dessa forma, o deslocamento deste;

3 - os atendimentos que exigem maior complexidade, como no caso em que envolvam suspensão dos direitos políticos, que sejam efetuados na própria zona eleitoral de origem do eleitor;

4 - seja facultado ao eleitor conferir seus dados na própria tela no ato do atendimento, com disponibilização de monitor para conferência do eleitor.

5 - seja aumentada a capacidade de atendimento ao eleitor, porém considerando que o jornada de trabalho dos estagiários é de 4 (quatro) horas, enquanto o referido atendimento é de 6 (seis) horas diárias;

6 – seja efetuado constante treinamento dos servidores para melhoria ao atendimento, como conhecimento dos bairros oficiais de Manaus, áreas de jurisdição de suas Zonas Eleitorais, noções do Código de Endereçamento Postal – CEP, dos logradouros atribuídos pelos Correios, bem como a quem deve ou não estar enquadrado nas situações em que se requer o pagamento de multa eleitoral, como no caso de alistamento tardio e de quem ainda não possuía 19 anos de idade na data da última eleição.