

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DO AMAZONAS

OUVIDORIA TRE/AM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Exercício 2018



Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas

Desembargador **João de Jesus dos Santos Abdala**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas

Desembargador Eleitoral **Marco Antônio Pinto da Costa**
Juiz Ouvidor

José Renato Frazão Crespo
Analista Judiciário - Assistente da Ouvidoria

Marcelo Augusto da Costa Freitas
Analista Judiciário - Atendente

Manoel Moreno de Araújo Neto
Analista Judiciário - Atendente

Adrienne Medeiros do Nascimento
Franciene da Costa Lima
Estagiárias 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 2019

3.3.2 Previsão Orçamentária 2019

3.4 Divulgação

4. Avaliação 2018

5. Demandas em Destaque

5.1 Sugestões

5.2 Reclamações

5.3 Denúncias

5.4 Elogios

1

Apresentação

Este relatório apresenta as atividades da Ouvidoria deste TRE/AM ao longo do ano de 2018, 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 nº 11/2009, de 10 de novembro de 2009, 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.

3

Estrutura Administrativa/Orçamentária

3.1 Equipe

A equipe de trabalho da Ouvidoria está formada, atualmente, por três servidores do quadro efetivo do TRE/AM, sendo os três analistas, além de duas estagiárias que ora se encontram de férias, porém sem retorno, tendo em vista o fim do contrato de dois anos de estágio, como de praxe.

A função de assistente do Ouvidor, atualmente é exercida pelo analista judiciário José Renato Frazão Crespo, o qual, na prática, exerce as funções de coordenação da Unidade.

3.2 Capacitação da equipe

Houve participação desta Ouvidoria na XI Reunião do Colégio de Ouvidores-COJE, realizado na capital do Estado do Maranhão em data de 07 e 08 de junho do corrente ano, assim como audiência pública realizada na Paraíba, no dia 14/08/2018, o que, certamente, contribuirá para o aprimoramento dos serviços desenvolvidos pelas Ouvidorias da Justiça Eleitoral.

Ademais, os servidores participaram dos seguintes eventos: “De Olho no Futuro”, promovido pela Controladoria-Geral do Estado do Amazonas, realizado nesta capital; “Audiência Pública da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí: A Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania”, na cidade de Teresina/PI e “II Simpósio Nacional das Ouvidorias”, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, nesta cidade de Manaus.

3.3 Instalações

A Ouvidoria Eleitoral do Amazonas funciona no prédio anexo deste Regional, com fácil acesso aos eleitores que se dirigem tanto para a CATE quanto às Zonas Eleitorais.

Esta Ouvidoria conta com toda estrutura necessária para o seu adequado funcionamento, contando com mobiliário completo, bem como computadores para o seu melhor desempenho

3.4 Execução físico-orçamentária

Os objetivos, metas e produtos previstos na Proposta Orçamentária da Ouvidoria para o exercício 2019 visam uma maior efetividade das atividades desenvolvidas.

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

De outra 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, já implantado neste Regional, encontra-se em pleno funcionamento, atendendo satisfatoriamente as necessidades desta Unidade;
2. 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;
3. 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 e eleições gerais. Sendo que acresce as atribuições de uma Central de Atendimento ao Eleitor (*Call Center*).

3.5 Metas previstas para o ano de 2019

- Meta 1.** Capacitação da equipe da Ouvidoria. Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidorias;
- Meta 2.** Dar continuidade na divulgação da Ouvidoria, por meio de audiências públicas;
- Meta 3.** Dar continuidade no trabalho de conscientização da classe estudantil, desenvolvido por meio de palestras nas escolas;
- Meta 4.** 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.

3.5.1 Previsão Orçamentária 2019

A dotação para ORE, nos termos da informação prestada pela seção de programação orçamentária, para o exercício 2019 será de R\$ 42.300,00 (quarenta e dois mil e trezentos reais).

4

Avaliação 2018

Este tópico apresenta sinteticamente as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas, no período de janeiro a dezembro de 2018.

Apesar de ainda não haver previsão normativa para apresentação deste relatório, o fazemos primeiramente por entendermos que deva fazer parte das boas práticas da administração, e em segundo lugar, acreditando ser de bom alvitre registrar as atividades desenvolvidas pelos diversos setores da administração, visando coibir os maus gestores e, por via de consequência, buscar o aprimoramento do serviço prestado à comunidade.

Apresentamos a seguir dados estatísticos referentes à quantidade e tipos de demandas realizadas no decorrer deste exercício. Além disso, citaremos os eventos, quer internos ou externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando o fortalecimento do relacionamento entre o Órgão e a comunidade, bem como divulgar à sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação.

4.1 Divulgação:

Visita a vários interiores do Estado.

4.2 Atividades desenvolvidas e eventos:

- Além da participação nos eventos já mencionados, esta Ouvidoria se fez presente em vários municípios do interior do Estado, em especial entre os estudantes da rede estadual e municipal de ensino, com o objetivo de divulgação dos serviços prestados por este Regional, bem como palestras sobre a Lei de Acesso à Informação.
- Foram visitados os Municípios de Itacoatiara, Presidente Figueiredo e Rio Preto da Eva.

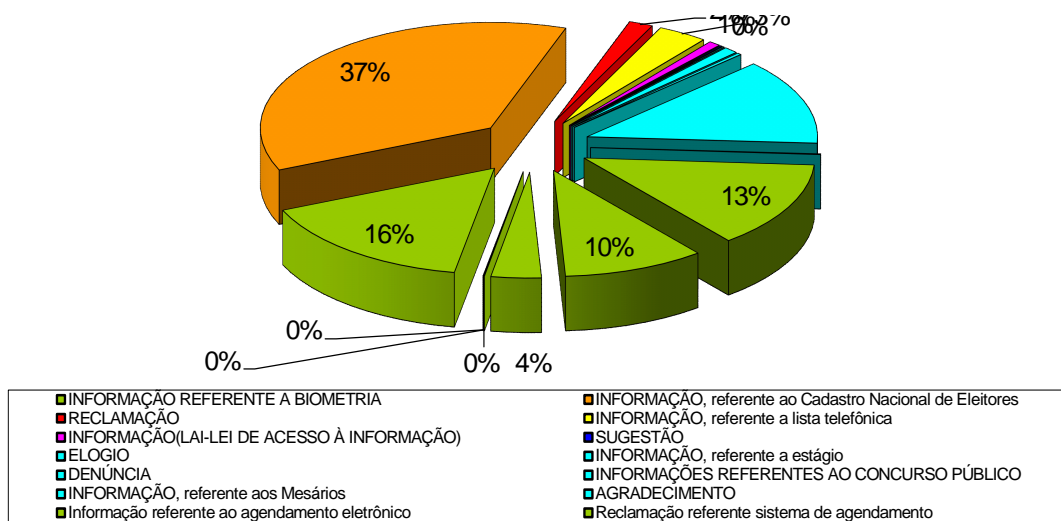
4.3 Manifestações Recebidas e Tratadas:

4.3.1 Segundo o tipo de relato:

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
Informação referente ao Cadastro Nacional de Eleitores	1.286	36,80 %
Informação referente a biometria	549	15,71 %
Informação referente ao agendamento eletrônico	461	13,19 %

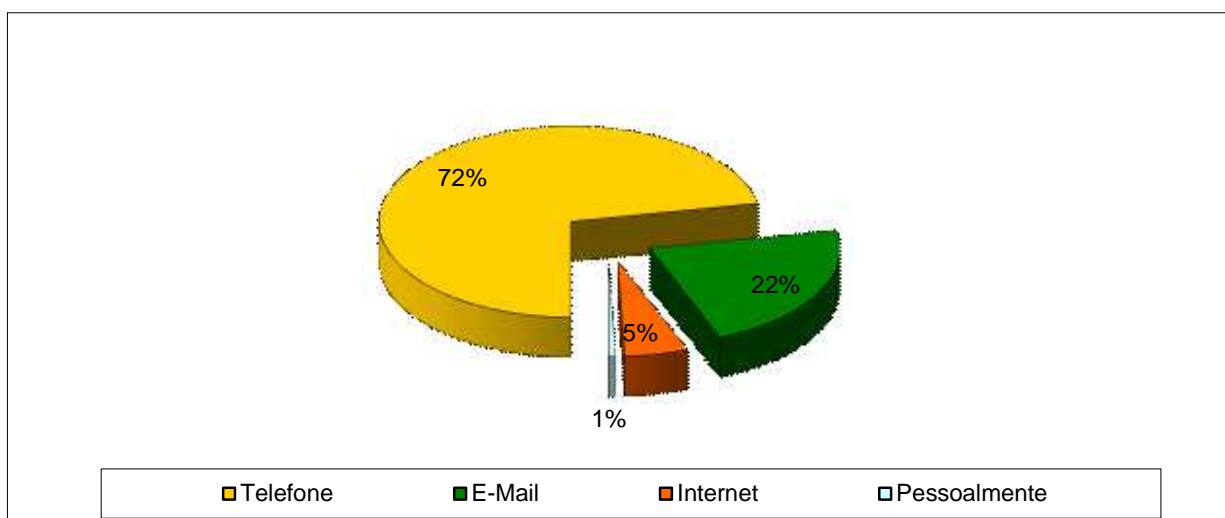
Informação referente aos Mesários	458	13,10 %
Reclamação referente ao sistema de agendamento	347	9,93%
Consulta	123	3,52%
Informação referente a lista telefônica	122	3,49 %
Reclamação	59	1,69 %
Denúncia	35	1,00 %
Informação (LAI-Lei de Acesso à Informação)	29	0,83 %
Informações referentes ao concurso público	10	0,29 %
Informação referente a estágio	4	0,11 %
Sugestão	4	0,11 %
Agradecimento	3	0,09 %
Elogio	2	0,06 %
Triagem dos nacionais que necessitam atendimento urgente	1	0,02%
Pesquisa de Avaliação de Satisfação	1	0,03%
Propaganda Eleitoral Regular	1	0,03%
Total	3.495	100,00 %

ELOGIO
 INFORMAÇÃO
 DENÚNCIA
 INFORMAÇÃO
 INFORMAÇÃO
 AGRADECIMENTO
 Informação referente
 Reclamação referente
 Consulta
 Triagem dos nacionais
 Pesquisa de Avaliação
 Propaganda Eleitoral



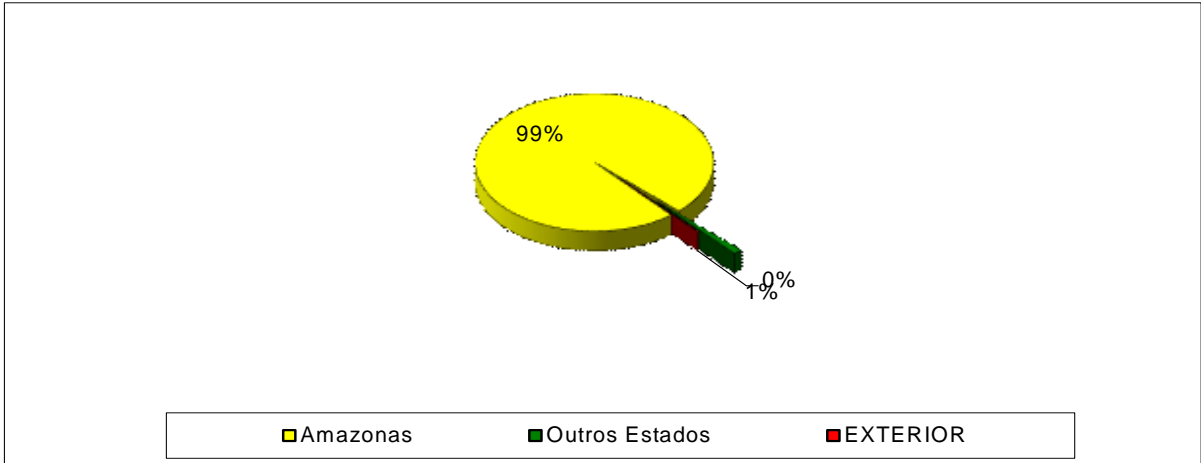
4.3.2 Por canal de comunicação:

Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
Telefone	2.513	71,90 %
E-Mail	771	22,06 %
Internet	189	5,41 %
Pessoalmente	20	0,57 %
Telegrama	2	0,06 %



4.3.3 Por Jurisdição

UF	QUANTIDADE	PERCENTUAL
AM	3446	98,60 %
SP	10	0,29 %
RJ	6	0,17 %
EXTERIOR	6	0,17 %
DF	6	0,17 %
BA	4	0,11 %
AP	3	0,09 %
SC	2	0,06 %
MT	2	0,06 %
RR	2	0,06 %
AL	2	0,06 %
PE	1	0,01 %
AC	1	0,01 %
PR	1	0,01 %
TO	1	0,01 %
PA	1	0,01 %
CE	1	0,01 %



5

Demandas em Destaque

- 5.1. Sugestões
- 5.2. Denúncias
- 5.3. Elogios

Código da Demanda	Demanda/Sugestão
24897	Responderam brevemente minha dúvida por e-mail. Deixaram um telefone de contato para mais dúvidas e também foram muito cordiais; Agradeço
24911	Ótimo trabalho, muitíssimo grato pelos esclarecimentos.
24915	Nas cidades do interior do Estado, o Tribunal também deveria informar aos cidadãos como proceder para agendar o atendimento ao público através de seu site e dos meios de comunicação.
24990	Jamais insinuar que o contribuinte sabe menos o que ouviu do que o órgão sabe do que deveria ser dito.
25046	O retorno ao usuário foi muito bom, sinal que tem atendentes. Agradeço. Mas agora cada vez está pior. Não consigo emitir nenhuma certidão criminal ou de quitação, nem consultar local de votação e muito menos agendar atendime. Utilizo firefox e chrome
25111	Muito obrigado pelas informações.
25726	O atendimento foi excelente. Mas recomendo que o site seja reestabelecido. Pois muitas pessoas buscam atendimentos e se deparam com a mensagem "No momento não existem vagas disponíveis". É o que sugiro...
26340	Gostei, pois fiz a pergunta e fui respondida.
26568	Não respondeu satisfatoriamente.
26570	Bom dia! Irei tentar hoje novamente fazer o referido agendamento. GRATO. Graciliano Tomaz.
26606	Poderiam colocar no corpo do e-mail os links correspondentes aos serviços para facilitar o acesso na emissão de boletos e outros serviços.