



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA
AVENIDA JUSCELINO KUBITSCHEK 543 - Bairro SÃO PEDRO - CEP 69306685 - Boa Vista - RR

RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

— EXERCÍCIO DE 2022 —

I — INTRÓITO

De início, sobressai que, no exercício de 2022, este Tribunal finalmente retomou suas atividades presenciais, após um período de aproximadamente dois anos de medidas emergenciais adotadas no escopo de mitigar os efeitos deletérios da pandemia de Covid-19.

Como é consabido, os exercícios de 2020 e 2021 foram sobremaneira marcados pela emergência de saúde pública, com abrangência global, gerada pelo Novo Coronavírus (SARS-CoV-2), classificada como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e que levou o Congresso Nacional a reconhecer a ocorrência do estado de calamidade pública, através do Decreto Legislativo n.º 6, de 20 de março de 2020[1].

Em abril de 2022, o Ministro da Saúde editou portaria que declarou o fim da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), causada pela pandemia da Covid-19 no Brasil[2].

Com efeito, nessa época assaz dificultosa, esta Ouvidoria esforçou-se para adaptar seus procedimentos a um novo e caótico cenário, visando evitar a solução de continuidade de seus serviços, especialmente o atendimento às cidadãs e aos cidadãos, o seu primordial mister.

Notadamente no exercício de 2020 — em que se deu o ápice do volume de atendimentos, desde 2016 até a data presente —, esta unidade, inclusive, contou apenas com um servidor, apesar das inúmeras solicitações de reforço do plantel apresentadas pelo então Juiz Ouvidor[3].

Em 2022, uma amostra da complexidade ainda insita à lida com a pandemia foi a primeira tentativa de retorno deste Sodalício às atividades presenciais, no início do exercício, que restou frustrada.

Nesse contexto, no âmbito da Secretaria deste Regional, bem como dos cartórios eleitorais, merece destaque a edição dos seguintes atos pela Presidência desta Corte:

Portaria n.º/2022	Assunto
5	“Estabelece medidas e orientações para o retorno das atividades presenciais no Tribunal Regional Eleitoral de Roraima.”
19	“Suspende o retorno presencial em virtude do aumento exponencial dos casos de COVID-19 no âmbito do Estado de Roraima.”
164	“Dispõe sobre retomada dos serviços presenciais no Tribunal Regional Eleitoral a partir de 28 de março de 2022.”

Pois bem.

Temos a satisfação de registrar que esta Ouvidoria Regional Eleitoral logrou cumprir a sua missão de servir como “... canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas, objetivando o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados.” (art. 2.º da Resolução/TRE-RR n.º 063/2010 e art. 23 da Resolução/TRE-RR n.º 417/2019).

Outrossim, como adiante será detalhado, em 2022 foi recebido e tratado o segundo maior montante de contatos, dentro da série histórica iniciada em 2016[4].

Feita essa breve introdução, passo a discorrer sobre a estrutura de pessoal, ações desenvolvidas, ao longo do exercício passado, dentre outros temas, nos tópicos que subseguem.

II — ESTRUTURA

Esta Ouvidoria estruturou-se como segue, no exercício de 2022:

Cargo/Função	Ocupante
Ouvidor Regional Eleitoral	Juiz Luiz Alberto de Moraes Junior.
Ouvidor Regional Eleitoral Substituto	Juiz Felipe Bouzada Flores Viana, a partir de 23.03.2022 (o cargo permanecera vago, desde outubro de 2021).

Assistente da Ouvidoria (FC-05)	Analista Judiciário Elber Carim de Farias.
Assistente da Ouvidoria (FC-01)	Analista Judiciário Sílvia Costa Feijó.

Cumpra-se destacar que este Magistrado foi reconduzido ao cargo de Ouvidor Regional Eleitoral e o Juiz Felipe Bouzada Flores Viana, designado para atuar no cargo de Ouvidor Regional Eleitoral Substituto, pelo prazo de um ano, *ex vi* da Resolução/TRE-RR n.º 475, de 22.03.2022 (DJE n.º 52, de 24.03.2022, pp. 4-5).

É curial assinalar que esta Ouvidoria presentemente dispõe de um reduzidíssimo plantel de *dois* servidores, que ocasionalmente mitiga-se para apenas um, devido a afastamentos causados por licenças, férias, etc (como ocorreu de 18.10 até 16.12.2022), num panorama que, não raro, gera acúmulo de serviços.

Aliás, especificamente em relação a esse tema, a novel Res./TSE n.º 23.705, de 02.08.2022 — que disciplina “... as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral...” — preconiza, *in verbis*, que:

“Art. 18. As Ouvidorias Eleitorais, pelas suas especificidades, serão titularizadas administrativamente por servidora ou servidor da Justiça Eleitoral, sendo auxiliados por, no mínimo, dois servidores ou servidoras, podendo contar com auxílio de colaboradores e estagiários.” (destaquei).

Destarte, pelo que se pode extrair do supradito dispositivo, parece ser possível inferir que as Ouvidorias Eleitorais devem agora dispor de *três* servidores, no mínimo.

Inclusive, não obstante seja assunto relativo ao exercício de 2023, convém destacar que, em janeiro passado, este subscritor submeteu à Presidência desta Corte uma minuta de resolução, que visa instituir novo regulamento acerca das atribuições, do funcionamento e da estrutura desta Ouvidoria, na qual foi reproduzido o sobredito art. 18 da Res./TSE n.º 23.705/2022.

Noutro giro, observa-se ainda que tão somente um dos servidores desta Ouvidoria executou os plantões eleitorais ocorridos nos meses de agosto, setembro e outubro de 2022, bem como que esta unidade contou com apenas um funcionário, no período de 18.10 até 16.12.2022.

III — EVENTOS

No curso do exercício passado, este magistrado e/ou ao menos um dos servidores desta unidade participaram, em especial, dos seguintes eventos:

- a. Audiência pública realizada pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), em 02 e 03.03.2022, com o tema “LGPD no Registro de Candidaturas”;
- b. 1.ª Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, em 09.03.2022;
- c. Webinar “Frente Nacional de Combate à Desinformação”, promovido pelo TSE, em 12.05.2022;
- d. Palestra “Linguagem Cidadã”, em evento realizado pelo TSE, em 13.05.2022;
- e. Reunião virtual promovida pela Corregedoria Regional Eleitoral/CRE-RR, em 26.05.2022, acerca do projeto de criação da “Central de Atendimento Virtual ao Eleitor”;
- f. Encontro “Inclusão e diversidade: um panorama da Justiça Eleitoral”, promovido pelo TSE, em 10.06.2022;
- g. Seminário “O Direito Fundamental à Proteção de Dados e a LGPD”, promovido pelo CNJ, em 15.06.2022; e
- h. “Desafios da LGPD nos Tribunais”, realizado pelo CNJ, em 12.8.2022.

IV — ATIVIDADES

Além da rotina de expedientes administrativos (apuração de indicadores de desempenho, confecção de relatórios, promoções, expedição de ofícios, minuta de despachos/decisões, tramitação de procedimentos administrativos, etc), as principais atividades executadas pela Ouvidoria foram aquelas relacionadas ao seu mais essencial ofício: o atendimento à cidadã e ao cidadão.

Nesse diapasão, todos os esforços foram envidados por esta Ouvidoria no intuito de tratar e responder, com a máxima brevidade, todos os contatos recebidos, destacando-se, conforme será adiante esmiuçado, que, em 2022, foi recebido e tratado o segundo maior montante de contatos, dentre todos os anos eleitorais contidos na série histórica iniciada em 2016^[5].

Ademais, por indicação deste Magistrado, acolhida pela Presidência deste Regional, o servidor Elber Carim de Farias, representando esta Ouvidoria, integrou Grupo de Trabalho (GT) constituído pelo Min. Luiz Edson Fachin, Presidente do TSE e Relator dos autos da Instrução (11544) n.º 0600612-45.2021.6.00.0000 (PJe) – Brasília-DF, “*A fim de assegurar a promoção de adequações quanto às atribuições, à organização, à estrutura administrativa, ao funcionamento e à gestão da Ouvidoria deste (...) [TSE] ao regramento constante da (...) resolução [CNJ n.º 432/2021] e, ainda, no intuito de viabilizar discussão acerca de diretrizes mínimas comuns às Ouvidorias Eleitorais...*”^[6].

Tal GT foi presidido pela Juíza Ouvidora do TSE, sendo outrossim integrado pelo Secretário de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental do TSE, por representantes das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais do Espírito Santo, do Maranhão, de Pernambuco, do Tocantins e de Minas Gerais, bem como da Ouvidoria do TSE.

Ao fim e ao cabo dos trabalhos de elaboração e revisão de uma minuta de resolução, procedidos pelo GT e outras unidades do TSE, esse documento foi enviado à apreciação do Ministro Relator. S. Ex.ª então deu redação final à minuta e submeteu-a ao e. Plenário, que a aprovou, com pontual ajuste proposto pelo Min. Alexandre de Moraes, do que resultou a edição da multicitada Res./TSE n.º 23.705/2022 (*Dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências.*”).

Outrossim, anota-se que esta Ouvidoria, pela primeira vez, utilizou-se de planilhas eletrônicas na desincumbência de dois de seus principais misteres: uma, destinada ao registro do tratamento dado aos contatos de cidadãs e cidadãos; e a outra, para registro e processamento dos dados fornecidos pelos cartórios eleitorais, atinentes à pesquisa de satisfação de usuários.

Tais ferramentas eletrônicas, a par de permitirem um controle mais preciso das demandas direcionadas a esta unidade e das informações angariadas dos cartórios, facilitaram sobremaneira a apuração dos indicadores de desempenho n.ºs 1.1 (“Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria”), 1.2 (“Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria”) e 1.3 (“Índice do grau de satisfação dos usuários”), todos preconizados no PEJE/RR-2021-2026, ao permitirem a extração e o processamento de modo automático de dados, procedimentos que, outrora, eram executados manualmente, com base em tabelas convencionais.

Nesse aspecto, é conveniente realçar que somente houve tempo hábil para criação dessas planilhas eletrônicas por um dos componentes da equipe desta Ouvidoria, customizadas às necessidades desta unidade, porquanto foi possível ao assistente/FC-5 dividir as demais tarefas, a rotina, desta unidade,

com o assistente/FC-1. Algo que restou impossibilitado no tempo em que, v.g., essa FC-01 permaneceu vaga durante 1 ano e 6 meses aproximadamente, gerando acúmulo de serviços.

Colho desse exemplo para ressaltar a importância de que, por ora, sejam mantidas constantemente preenchidas as duas funções comissionadas que atualmente compõem o pequeno grupo de *dois* servidores desta Ouvidoria, que, como dito acima, vez por outra reduz-se para apenas 1 (um), por conta de afastamentos causados por licenças, férias, etc (como ocorreu de 18.10 até 16.12.2022), acarretando acúmulo de serviços. E isso, sem embargo, obviamente, de que a Administração desta Corte, se assim entender, aumente para *três* o número de servidores que integram a equipe desta Ouvidoria, em atenção ao supradito art. 18 da Res./TSE n.º 23.705/2022, por ocasião, e.g., da análise da minuta de resolução remetida por este Magistrado à Presidência, em janeiro passado, no escopo de instituir-se novo regulamento acerca das atribuições, do funcionamento e da estrutura desta Ouvidoria, como anteriormente mencionado.

V — RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO (CNJ)/2022

“O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Portaria n. 106 de 31 de março de 2022 para divulgar os critérios de avaliação e pontuação a serem utilizados na elaboração da quinta edição do Ranking da Transparência do Poder Judiciário – ano 2022. O Ranking, instituído pela Resolução CNJ n. 260/2018, é realizado anualmente e busca valorizar os tribunais e conselhos que mais se destacam no fornecimento de informação de forma clara e organizada.

Os itens sob avaliação estão distribuídos em nove temas compostos por 84 perguntas, como por exemplo, se os órgãos publicam: (...) o campo denominado ‘Serviço de Informações ao Cidadão’ na página inicial; informações sobre licitações e contratos, entre outros.” (in <https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/ranking-da-transparencia/ranking-da-transparencia-2022/>).

Pois bem.

No respeitante ao Ranking da Transparência do Poder Judiciário/2022, informamos que este Tribunal pontuou em todos os quesitos cujas respostas ficaram sob a responsabilidade desta Ouvidoria.

VI — PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE/2022

“O Prêmio CNJ de Qualidade foi criado em 2019, em substituição ao antigo Selo Justiça em Números, implementado desde 2013. Ao longo dos anos, vários critérios foram sendo aperfeiçoados e incluídos no regulamento da premiação, que é dividida em quatro eixos principais: governança; produtividade; transparência; dados e tecnologia. (...)” (in <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cnj-de-qualidade/>).

Muito bem.

No contexto da participação desta Corte Eleitoral, no “Prêmio CNJ de Qualidade/2022”, registramos que o item respondido por esta Ouvidoria obteve pontuação máxima[7].

VII — TREINAMENTOS

No exercício de 2022:

- a. o servidor Elber Carim de Farias participou do Curso “Linguagem simples aproxima o Governo das pessoas. Como usar?”, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, na modalidade ensino à distância, no período de 27 a 30/12/2022; e
- b. o servidor Sílvio Costa Feijó participou de treinamento da Comissão de publicações no Portal do TRE-RR, em maio de 2022.

VIII — PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO/TRE-RR/2021-2026

Em 16.12.2021, um novel Planejamento Estratégico Institucional, outrossim abrangendo o exercício de 2021 (sexênio “2021–2026”), veio a ser instituído, no âmbito deste Sodalício, pela [Resolução/TRE-RR n.º 472/2021](#) (PEJE-RR/2021-2026).

De acordo com a Portaria n.º 47/2022[8], foi atribuída a esta Ouvidoria a apuração trimestral dos indicadores de desempenho n.ºs “1.1”, “1.2” e “1.3”, correspondentes, respectivamente, aos índices de “respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria”, do “tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria” e do “grau de satisfação dos usuários” quanto “...aos serviços prestados pelos Cartórios Eleitorais, bem como em relação à estrutura física dos locais de atendimento.”.

Especificamente quanto à apuração do indicador de desempenho n.º “1.3”, salienta-se que não se trata do grau de satisfação de usuários com os serviços prestados por esta Ouvidoria. Nesse caso, a esta unidade coube apenas analisar e tratar os dados coletados por outras unidades deste Regional.

Segue tabela que consolida a apuração desses indicadores, em cotejo com as metas preconizadas para o exercício passado:

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO/TRE-RR/2021-2026						
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL						
APURAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO						
— EXERCÍCIO 2022 —						
TRIMESTRE	INDICADOR N.º 1.1 Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria		INDICADOR N.º 1.2 Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria		INDICADOR N.º 1.3 Índice do grau de satisfação dos usuários	
	META	MEDIÇÃO	META (dias úteis)	MEDIÇÃO (dias úteis)	META	MEDIÇÃO
1.º	95%	100%	13	0,91	90% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”	91,76%
2.º		100%		1,04		93,35%
3.º		100%		0,78		92,95%
4.º		100%		1,74		99,37%

Destarte, à luz dos supracitados dados, infere-se que, em 2022, foram atendidas todas as metas preconizadas nos indicadores em tela, porquanto:

- foram respondidos todos os contatos dirigidos a esta Ouvidoria;
- o tempo médio de resposta desta unidade não ultrapassou o equivalente a 13,38% do teto máximo prefixado para o exercício (13 dias úteis); e
- o grau de satisfação de usuários manteve-se acima do teto mínimo, ao longo de todo o exercício, atingindo seu ápice, no último trimestre.

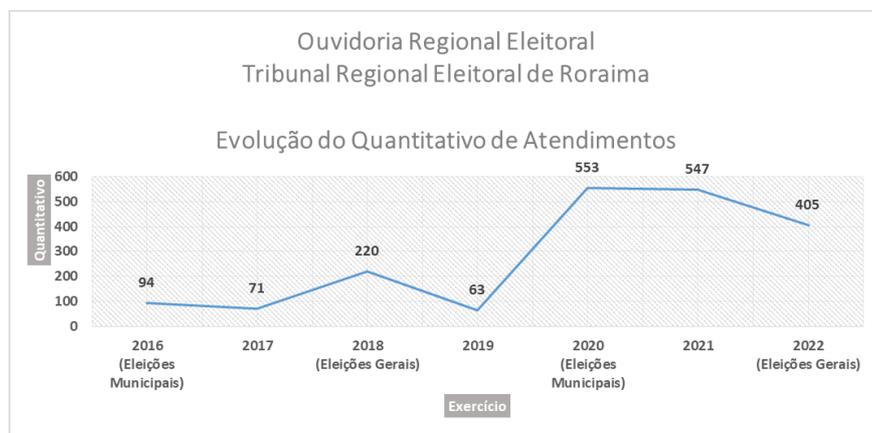
Nesse particular, destaca-se o empenho das unidades envolvidas nos serviços avaliados nos indicadores em foco (os cartórios eleitorais, no tocante ao indicador n.º 1.3, e esta Ouvidoria, em relação aos indicadores n.ºs 1.1 e 1.2), não obstante todas as dificuldades geradas pelo consabido aumento de demanda em anos eleitorais.

Novamente, saliento que somente um servidor desta unidade executou os plantões eleitorais (agosto, setembro e outubro de 2022) e que o plantel foi reduzido a apenas um funcionário, no período de 18.10 até 16.12.2022, consoante anotado alhures.

IX — ATENDIMENTOS

No exercício de 2022, ano eleitoral, no âmbito desta Ouvidoria, houve **405 atendimentos** (número correspondente ao total de contatos recebidos e tratados), sendo **346** considerados válidos para estatística e cálculo dos indicadores preconizados pelo PEJE-TRE/RR/2021-2026 (59 contatos foram desconsiderados para esse fim, por refugirem do rol de atribuições desta Ouvidoria, caracterizarem duplicidades, serem oriundos de órgãos públicos, etc).

Segue gráfico que contém a evolução do quantitativo de atendimentos realizados por esta Ouvidoria, desde o exercício de 2016^[9]:



Extraí-se desses dados que o total de atendimentos realizados em 2022 figura como o segundo maior, dentre anos eleitorais, desde 2016, sendo menor apenas do que foi verificado em 2020.

Noutro giro, verifica-se uma mitigação no volume de atendimentos, na comparação do ano de 2022 com 2021 (547)^[10] e 2020 (553)^[11] — reduções de 25,96% e 26,77%, respectivamente — que, em linhas gerais, parece advir da retomada do atendimento presencial.

Com efeito, em 2020 e 2021, a disponibilização exclusiva de atendimento remoto gerou o congestionamento dos canais de acesso aos cartórios eleitorais, à Secretaria Judiciária e às demais unidades desta Justiça Especializada, o que conduziu ao acionamento da Ouvidoria com muito mais pujança.

De todo modo, cabe destacar que o volume de atendimentos de 2022 representa majorações de:

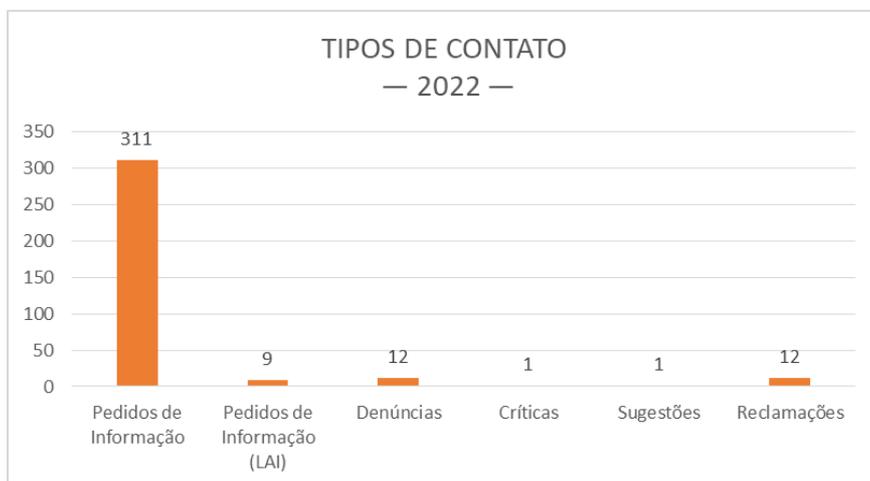
- 542,85% em relação a 2019^[12];
- 84,09% no respeitante a 2018^[13] (eleições gerais);
- 470,42% no tocante a 2017^[14]; e
- 330,85 quanto a 2016^[15] (eleições municipais).

Muito bem.

Feitas essas breves, mas relevantes considerações, seguem tabelas e seus correlatos gráficos, que discriminam os quantitativos de contatos recebidos e tratados, em 2022, por tipo e forma:

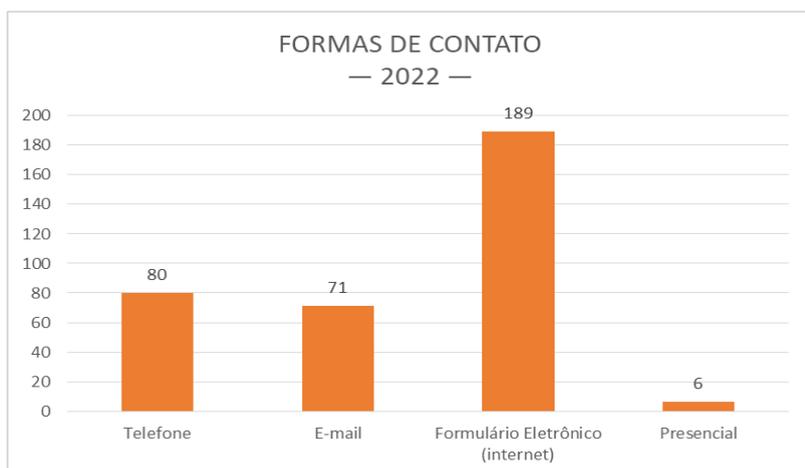
TIPOS DE CONTATO						
— 2022 —						
Pedidos de Informação	Pedidos de Informação (LAI)	Denúncias	Críticas	Sugestões	Reclamações	TOTAL
311	9	12	1	1	12	346

Obs.: apuração realizada somente entre os 346 contatos considerados válidos para estatística de atendimento, de um total de 405 recebidos, no exercício de 2022.



FORMAS DE CONTATO — 2022 —				
Telefone	E-mail	Formulário Eletrônico (internet)	Presencial	TOTAL
80	71	189	6	346

Obs.: apuração realizada somente entre os 346 contatos considerados válidos para estatística de atendimento, de um total de 405 recebidos, no exercício de 2022.



No tocante às formas de contato, verifica-se a continuidade da preferência dos usuários pelo “Formulário Eletrônico (*internet*)”, na esteira dos dois últimos exercícios. Tal ferramenta veio a ser disponibilizada por esta Ouvidoria em meados de 2019 e, naquele exercício, o *e-mail* foi o meio mais usado[16].

Na próxima tabela, constam dados relativos ao desfecho de todos os tipos de contatos recebidos nesta Ouvidoria, no exercício passado:

RESULTADO DO ATENDIMENTO — 2022 —				
DEFERIDOS	INDEFERIDOS	NÃO CONHECIDOS	TRATADOS	TOTAL
373	0	25	7	405

Obs.: apuração realizada entre os 405 contatos recebidos, no exercício de 2022. Foram registrados, como “tratados”, sete contatos que não se enquadraram em nenhum dos tipos elencados na tabela intitulada “Tipos de Contato”, *susso*.



Por conseguinte, verifica-se que não houve indeferimentos, sendo 25 contatos não conhecidos e 373, deferidos.

Na derradeira tabela, subsegue uma consolidação de informações genéricas extraídas dos contatos recebidos, como, *e.g.*, a faixa etária dos contatantes, a origem dos contatos (por município ou unidade federada), etc.

É importante destacar, contudo, que tais dados, de um modo geral, tão só puderam ser extraídos dos contatos efetuados, via telefone ou através do formulário eletrônico disponibilizado na página desta Ouvidoria na *internet*, pois naqueles enviados por *e-mail* normalmente não havia tais informações.

CONSOLIDAÇÃO DE DADOS GENÉRICOS EXTRAÍDOS DOS CONTATOS RECEBIDOS	
— 2022 —	
CRITÉRIO	TOTAL DE CONTATOS

ORIGEM	ALTO ALEGRE-RR	1
	AMAJARI-RR	2
	AQUIDAUANA-MS	1
	BOA VISTA-RR	244
	BONFIM-RR	2
	BRASÍLIA-DF	2
	CAMPO GRANDE-MS	1
	CANOAS-RS	1
	CANTÁ-RR	3
	CAPANEMA-PR	1
	CARACARAÍ-RR	2
	CARAÚBAS-RN	1
	CORRENTES-PE	1
	CURITIBA-PR	1
	FEIRA DE SANTANA-BA	1
	FORTALEZA-CE	2
	GUARULHOS-SP	1
	IPIRANGA-SP	1
	IRACEMA-RR	3
	MACEIÓ-AL	1
	MANAUS-AM	2
	MUCAJAÍ-RR	6
	NITERÓI-RJ	2
	NORMANDIA-RR	1
	PACARAIMA-RR	4
	PELOTAS-RS	1
	PONTA GROSSA-PR	1
	PORTO VELHO-RO	1
	RIO DE JANEIRO-RJ	1
	RORAIMA	4
	RORAINÓPOLIS-RR	2
	SALVADOR-BA	2
	SANTA CATARINA	1
	SANTOS-SP	1
	SÃO JOÃO DA BALIZA-RR	1
	SÃO PAULO-SP	7
	UBERLÂNDIA-MG	2
	UIRAMUTÁ-RR	2
	WISEU-PA	1
	VITORINO FREIRE-MA	2
FAIXA ETÁRIA	Menor de 18 anos	15
	Entre 18 e 59 anos	275
	A partir de 60 anos	16

[17] Cf. evento/SEI n.º 0695424.

[18] Cf. evento/SEI n.º 0713603.

[19] Despacho exarado, em 24.02.2022, nos autos da “INSTRUÇÃO (11544) Nº 0600612-45.2021.6.00.0000 (PJe) - BRASÍLIA - DISTRITO FEDERAL”.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ ALBERTO DE MORAIS JUNIOR, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 17/02/2023, às 14:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-rr.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **0761724** e o código CRC **0C5FA520**.
