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

RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
— EXERCÍCIO DE 2020 —

INTRÓITO

Como é consabido, o ano de 2020 foi marcado pela emergência de saúde pública, com abrangência global, causada pelo Novo Coronavírus (SARS-CoV-2), classificado como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS), situação 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 (cf. https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/03/oms-classifica-coronavirus-como-pandemia; e http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm#:~:text=DECRETO%20LEGISLATIVO%20N%C2%BA%206%2C%20DE,18%20de%20mar%C3%A7o%20de%202020.).

Em todo o mundo, foram confirmadas 1.926.625 mortes, conforme dados da Organização Mundial de Saúde, atualizados em 10.01.2021 (https://covid19.who.int/).

Tão somente em Roraima, foram confirmados 69.785 casos e registrados 793 óbitos, segundo dados divulgados pela Secretaria de Saúde do Estado, atualizados em 10.01.2021, às 18h30 (https://roraimacontraocorona.rr.gov.br/transparencia/).

Nesse contexto, a partir de março de 2020 foram em especial implementadas, no âmbito da Secretaria deste Regional, bem como dos cartórios eleitorais, as seguintes medidas, cujo escopo foi prevenir a disseminação do contágio pelo Novo Coronavírus:

a) o *expediente permaneceu suspenso* no período de 18-31.3.2020; e

b) subsequentemente, o *atendimento presencial veio a ser suspenso* (salvo em situações excepcionais), a partir de 1.º.4.2020, *sem previsão de retorno, até o momento.*

Nesse diapasão, foram editados os seguintes atos pela Presidência deste Sodalício, em conjunto com a Corregedoria Regional Eleitoral/RR:

Portaria n.º/2020	Assunto
85	Determinou a suspensão do expediente, no período de 18-31.3.2020.
98	Disciplinou a forma de atendimento do eleitor que, desejando candidatar-se, objetivasse transferência de domicílio.
99	Estabeleceu plantão extraordinário e suspendeu o expediente presencial, de 1.º-30.4.2020.
112	Disciplinou o atendimento remoto emergencial, a partir de 21.4.2020.
116	Prorrogou, por prazo indeterminado, a Portaria n.º 99/2020.

Pois bem.

A despeito desse cenário mundial caótico, temos a satisfação de registrar que esta Ouvidoria Regional Eleitoral logrou cumprir a sua missão de *"... servir de 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).

Com efeito, como adiante será detalhado, dentre outros trabalhos, foi recebido e tratado um montante inédito de contatos ao longo do exercício passado.

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

ESTRUTURA

Esta Ouvidoria estruturou-se como segue, no exercício de 2020:

a) Ouvidor Regional Eleitoral: Juiz Francisco Guimarães;

b) Ouvidora Regional Eleitoral Substituta: Juíza Graciete Sotto Mayor;

c) Assistente da Ouvidoria (FC-05): Elber Carim de Farias, analista judiciário/área judiciária;

d) Assistente da Ouvidoria Eleitoral (FC-01): função vaga.

Destaca-se que este Magistrado e a Juíza Graciete Sotto Mayor fomos reconduzidos, como Titular e Substituta, respectivamente, pelo período de um ano, nos termos da Res./TRE-RR n.º 419, de 10.03.2020 (DJe n.º 050, de 13.03.2020, p. 4).

No respeitante à equipe de servidores*, impende salientar que, durante todo o ano de 2020, esta Ouvidoria contou com a lotação de apenas um funcionário, que acumulou os trabalhos próprios desta unidade* (atendimentos aos cidadãos via contato telefônico, *e-mail*, formulário eletrônico e presencial; monitoramento e apuração dos indicadores de metas da Ouvidoria; instauração e tramitação de processos administrativos; minutas de despachos e decisões; representação da unidade na Comissão de Segurança da Informação; coleta de dados estatísticos; confecção de relatórios; preparo de expedientes administrativos em geral; etc) *com a colaboração na assessoria jurídica em processos judiciais sob a relatoria deste Juiz* (análise processual, com preparo de minutas de despachos, decisões monocráticas, relatório, voto e acórdão; pesquisa doutrinária e jurisprudencial; etc).

Nesse particular, *a despeito de diversas gestões deste subscritor junto à Administração desta Corte, não foi possível preencher a função de Assistente da Ouvidoria Eleitoral (FC-01), que permaneceu vaga desde 1.º.08.2019,* (data da aposentadoria do seu então ocupante) *e ao longo de todo o exercício de 2020*, devido ao reduzido número de servidores disponíveis, segundo foi informado a este Magistrado.

EVENTOS

Este magistrado participou do "III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais", ocorrido em 13 de março de 2020, na cidade de Fortaleza-CE.

O "1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário", inicialmente programado para os dias 19 e 20 de março de 2020, na sede do Conselho, em Brasília/DF, foi adiado, em virtude do advento da pandemia de Covid-19.

Tal evento somente veio a ser realizado de forma virtual, nos dias 15 e 16 de dezembro de 2020, e contou com a participação do Assistente da Ouvidoria. Embora inscrito, este subscritor não pôde participar do encontro, por razões de força maior.

No respeitante às reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, em que este Magistrado exerce o cargo de 3.º Secretário, estas passaram a ser feitas virtualmente, após a eclosão da pandemia, no início de 2020, tendo este subscritor participado da quase totalidade dos seis eventos realizados. As poucas ausências deram-se devido ao acúmulo de serviço gerado pelo recrudescimento das demandas, durante o período eleitoral, nas áreas jurisdicional e administrativa.

ATIVIDADES

Cuidando-se de ano de Eleições Municipais, as principais atividades executadas pela Ouvidoria foram aquelas relacionadas ao seu mister: o atendimento ao cidadão.

Com efeito, o importante desfalque na equipe desta unidade e o grande volume de contatos recebidos, ao longo de todo o exercício, constituíram óbice a que esta Ouvidoria realizasse outras ações, além da retromencionada, daquelas atinentes à rotina de expedientes administrativos, bem como da atuação jurisdicional.

Sem embargo da colaboração prestada pelo servidor da Ouvidoria aos serviços de assessoria jurídica em processos judiciais, na medida do possível, todos os esforços foram envidados por esta unidade no intuito de processar e responder, com a máxima brevidade, o quantitativo de contatos atendidos. Conforme será adiante esmiuçado, esse total ultrapassou largamente o que foi recebido nas Eleições Gerais de 2018 e nas Eleições Municipais de 2016.

De todo modo, merece destaque que esta unidade recebeu, em 10.2.2020, convite oriundo da Ouvidoria do CNJ, para participar de levantamento sobre a criação e regulamentação de funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, o qual foi atendido, tempestivamente, em 21.2.2020.

Outrossim, é oportuno destacar que, no bojo do "1º Ciclo de Capacitações de Ouvidorias", esta Ouvidoria prestou informações ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), mediante o preenchimento de formulário eletrônico de levantamento de necessidade de capacitação, em setembro de 2020.

RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO (CNJ), ANO 2020

"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 85 perguntas, como por exemplo, se os órgãos publicam (...) o campo denominado 'Serviço de Informações ao Cidadão' na página inicial; (...), entre outros." (cf. *https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/ranking-da-transparencia-2020/*).

No Ranking da Transparência/2019, de todos os quesitos respondidos por esta Ouvidoria, apenas uma resposta foi considerada pelo CNJ como "não comprovada", o que se deu em virtude da falta de algumas informações nos relatórios anuais da Ouvidoria atinentes a exercícios anteriores (cf. planilha no evento n.º 0486551 — Proc/SEI n.º 0001381-90.2019.6.23.8000).

Pois bem.

No *Ranking da Transparência do Poder Judiciário/2020,* informamos que este Tribunal *pontuou em todos os quesitos cujas respostas ficaram sob a responsabilidade desta Ouvidoria.*

PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE/2020

Conforme consta no *site* do Conselho Nacional de Justiça:

"O Prêmio CNJ de Qualidade foi criado em 2019, em substituição ao antigo Selo Justiça em Números, implementado desde 2013. Os critérios foram aperfeiçoados e vários itens foram incluídos, especialmente os relacionados à produtividade e melhoria da qualidade de prestação jurisdicional. (...).

No exercício passado, *"Dentre as manifestações recebidas na Ouvidoria, aquelas que são encaminhadas às Ouvidorias dos Tribunais passaram a compor os quesitos de apuração para a concessão do prêmio Selo Justiça em Números."*(*https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/premio-cnj-de-qualidade/orientacoes-especificas-premiocnj/*).

Muito bem.

No contexto da participação desta Corte Eleitoral, no *PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE/2020, registramos que o item respondido por esta Ouvidoria obteve pontuação máxima* (cf. evento/SEI n.º 0594452).

TREINAMENTOS

No exercício passado, diante de todas as dificuldades acima narradas, não foi ministrado nenhum treinamento à equipe desta Ouvidoria Regional Eleitoral.

Contudo, é oportuno destacar novamente que, no bojo do "1º Ciclo de Capacitações de Ouvidorias", esta Ouvidoria prestou informações ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) acerca da necessidade de capacitação, em setembro de 2020.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO/TRE-RR/2016-2021

No que tange ao Planejamento Estratégico Institucional, para o período 2016-2021, no âmbito da Justiça Eleitoral de Roraima, aprovado pela Res./TRE-RR n.º 276/2015, foi atribuída a esta Ouvidoria a apuração trimestral dos indicadores de apoio n.^{os} "1", "2" e "3", correspondentes, respectivamente, aos índices de/do "respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria", "tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria" e "grau de satisfação dos clientes".

Especificamente quanto ao indicador de apoio n.º "3", convém salientar que não cabe a esta Ouvidoria coletar dados relativos à pesquisa de satisfação dos eleitores, mas tão somente receber as informações angariadas por outras unidades deste Regional, analisá-las e utilizá-las na apuração do indicador em tela.

Segue tabela que consolida a apuração desses indicadores — efetuada nos moldes da ficha técnica/SEI n.º 0276294 —, em cotejo com as metas preconizadas para o exercício passado:

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO/TRE-RR/2016-2021 **OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL** **APURAÇÃO DE INDICADORES DE APOIO** **— EXERCÍCIO 2020 —**						
TRIMESTRE	**INDICADOR N.º 1** **Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria**		**INDICADOR N.º 2** **Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria**		**INDICADOR N.º 3** **Índice do grau de satisfação dos clientes**	
	META	**MEDIÇÃO**	**META**	**MEDIÇÃO**	**META**	**MEDIÇÃO**

			(dias úteis)	(dias úteis)		
1.º	**100%**	**100%**	**6**	**1**	**80% de avaliações com conceitos "bom" e "ótimo"**	**96,20%**
2.º		**100%**		**1,58**		**—***
3.º		**100%**		**1,95**		**99,29%**
4.º		**100%**		**1,37**		**—***

* Medições inviabilizadas pelas dificuldades na coleta de dados para a pesquisa de satisfação, geradas pelas medidas adotadas por esta Corte para prevenir o contágio pelo Novo Coronavírus (SARS-CoV-2), bem como pelo disposto no art. 3º, § 2º do Provimento/CRE/RR n.º 001/2014.

Destarte, à luz dos supracitados dados, infere-se que as metas preconizadas nos Indicadores n.^{os} 1 e 2 *supra* foram atendidas, em 2020, porquanto:

a) respondidos todos os contatos dirigidos a esta Ouvidoria;

b) tempo médio de resposta desta unidade não ultrapassou 32,5% do teto máximo prefixado para o exercício (6 dias úteis);

No tocante ao supramencionado Indicador de Apoio n.º 3, verifica-se que este foi atendido nos 1.º e 3.º trimestres/2020, restando, contudo, inviabilizada sua apuração, nos 2.º e 4.º trimestres/2020, devido às dificuldades na coleta de dados para a pesquisa de satisfação, geradas pelas medidas adotadas por este Tribunal para prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus (SARS-CoV-2), bem como pelo disposto no art. 3.º, § 2º do Provimento/CRE/RR n.º 001/2014 — nesse sentido, cf. "Relatório OUVIDORIA (0538381)"; "Relatório - 2.º TRIMESTRE/2020 (0595516)"; "Relatório - 3.º TRIMESTRE/2020 (0596703)"; "Relatório - 3.º TRIMESTRE/2020 (0596703)" e "Relatório - 4.º TRIMESTRE/2020 (0596734)".

ATENDIMENTOS

No exercício de 2020, ano de Eleições Municipais, além de outros expedientes rotineiramente recebidos e tratados nesta Ouvidoria, houve **553 atendimentos** (número correspondente ao total de contatos recebidos) de cidadãos e pessoas jurídicas, sendo **498** considerados válidos para estatística de atendimento e cálculo dos indicadores preconizados pelo PEJE-TRE/RR/2016-2021 (55 contatos foram desconsiderados para esse fim, em razão de incompetência desta Ouvidoria, duplicidade, por serem oriundos de órgãos públicos, etc).

Cumpre salientar que *esse total ultrapassou em 151,36% o que foi recebido em 2018, ano de Eleições Gerais (total de 220 contatos) e em mais de* 488,29% *o que foi atendido em 2016, ano de Eleições Municipais* (segundo o relatório daquele exercício, foram registrados 94 contatos, embora ressalvado que inúmeros outros deixaram de ser incluídos na estatística — cf. evento/SEI n.º 0316389).

Seguem tabelas que discriminam os quantitativos de contatos, por tipo e forma:

TIPOS DE CONTATO — 2020 —						
Pedidos de Informação	**Pedidos de Informação (LAI)**	**Denúncias**	**Críticas**	**Sugestões**	**Reclamação**	**TOTAL**
442	**18**	**10**	**1**	**5**	**23**	**499***

Obs.: apuração realizada somente entre os 498 contatos considerados válidos para estatística de atendimento e medição dos indicadores de apoio, previstos no PEJE-RR/2016-2021, de um total de 553 recebidos, no exercício de 2020.

*Foi determinada a contabilização de um mesmo contato como "sugestão" e "reclamação", razão pela qual o "total" (499), nessa tabela, supera numa unidade o quantitativo de contatos válidos no período (498).

FORMAS DE CONTATO — 2020 —				
Telefone	**E-mail**	**Formulário Eletrônico (internet)**	**Presencial**	**TOTAL**
185	**128**	**183**	**2**	**498**

Obs.: apuração realizada somente entre os 498 contatos considerados válidos para estatística de atendimento e medição dos indicadores de apoio, previstos no PEJE-RR/2016-2021, de um total de 553 recebidos, no exercício de 2020.

Nas próximas duas tabelas, constam dados relativos ao desfecho (“atendido”, “indeferido” ou “não conhecido”) de todos os tipos de contatos recebidos nesta Ouvidoria, no exercício passado:

RESULTADO DO ATENDIMENTO — 2020 —			
ATENDIDOS (deferidos)	**INDEFERIDOS**	**NÃO CONHECIDOS**	**TOTAL**
484	**0**	**14**	**498**

Obs.: apuração realizada somente entre os 498 contatos considerados válidos para estatística de atendimento e medição dos indicadores de apoio, previstos no PEJE-RR/2016-2021, de um total de 553 recebidos, no exercício de 2020.

Por conseguinte, verifica-se que não houve indeferimento de pedidos de informação, inclusive os fulcrados na Lei de Acesso à Informação (LAI), sendo apenas 14 contatos não conhecidos e os demais, atendidos (deferidos).

Na derradeira tabela, subsegue uma consolidação de informações genéricas extraídas dos contatos recebidos, como, *e.g.,* a faixa etária dos solicitantes, 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 pessoalmente, via telefone ou através do formulário disponibilizado por esta Ouvidoria, no sítio deste sodalício na internet, pois naqueles enviados por *e-mail* normalmente não havia tais informações.

CONSOLIDAÇÃO DE DADOS GENÉRICOS EXTRAÍDOS DOS CONTATOS RECEBIDOS — 2020 —		
CRITÉRIO		**TOTAL DE CONTATOS**
ORIGEM	**Alto Alegre/RR**	**1**
	Boa Vista/RR	**57**
	Amajarí/DF	**1**
	Caracaraí/RR	**10**
	Bonfim/RR	**2**
	Rorainópolis/RR	**5**
	Cantá/RR	**6**
	Uiramutã/RR	**2**
	Iracema/RR	**1**
	Normandia/RR	**3**
	Pacaraima/RR	**1**
	São João da Baliza/RR	**1**
	São Luiz do Anauá/RR	**1**
	Roraima (UF)	**4**
	Aurelino Leal/BA	**1**
	Igaci/AL	**1**
	Itabuna/BA	**1**
	Florianópolis/SC	**2**
	Campo Grande/MS	**1**

	São José/SC	2
	Santa Catarina (UF)	1
	Manaus-AM	2
	Amazonas (UF)	1
	Maceió/AL	2
	Belém/PA	1
	Benevides/PA	1
	Rio de Janeiro/RJ	6
	Búzios/RJ	1
	Brasília/DF	4
	Igarapé/MG	1
	Minas Gerais (UF)	1
	João Pessoa/PB	1
	São Paulo/SP	11
	Guarulhos/SP	1
	Carapicuíba/SP	1
	São Paulo (UF)	1
	Paulínia/SP	1
	Teresina/PI	1
	São Mateus/ES	1
	Fortaleza/CE	1
	Curitiba/PR	1
	Recife/PE	2
	Palmas/TO	1
	Cachoeira de Itapemirim/ES	1
FAIXA ETÁRIA	menor de 18 anos	18
	entre 18 e 59 anos	369
	a partir de 60 anos	3
PESSOAS FÍSICAS		498
PESSOAS JURÍDICAS		0
PEDIDO DE SIGILO DE DADOS PESSOAIS		64
PLEITO DE PRIORIDADE (IDOSO OU PORTADOR DE DEFICIÊNCIA/DOENÇA GRAVE)		16

Obs.: apuração realizada somente entre os 498 contatos considerados válidos para estatística de atendimento e medição dos indicadores de apoio, previstos no PEJE-RR/2016-2021, de um total de 553 recebidos, no exercício de 2020.

COMITÊS E COMISSÕES

No exercício de 2020, este Ouvidor atuou como Membro Titular do Comitê Gestor Local de Gestão de Pessoas (Portaria n.º 267/2020) e do Comitê Orçamentário e Gestor Regional da Política de Atenção Prioritária ao Primeiro Grau de Jurisdição, tendo participado de todas as reuniões realizadas no exercício passado (Portaria n.º 291/2019).

Ademais, este Magistrado exerceu o cargo de 3.º Secretário do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE).

O único servidor lotado nesta unidade representou-a na Comissão de Segurança da Informação deste Regional Portaria (Portaria n.º 266/2020) e integrou a Comissão de Apoio a Juízes (Portaria n.º 307/2019).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não obstante as vultosas adversidades provocadas pela pandemia de Covid-19, cabe realçar que esta Ouvidoria empenhou-se no cumprimento de seu mister, no tocante ao atendimento ao cidadão e às demais atribuições que lhes são cometidas por normas específicas, não obstante o forte desfalque sofrido no seu plantel, permanecendo com apenas um servidor, a partir de agosto de 2019 e ao longo de todo o exercício de 2020, acumulando as ações próprias desta unidade com a colaboração na assessoria jurídica de processos judiciais, como sobredito.

Nesse contexto, sobreleva pontuar que, em 2020, o prazo para resposta aos contatos dirigidos à Ouvidoria diminuiu de 09 para 06 dias úteis, em comparação ao exercício de 2019, conforme preconizado no Indicador de Apoio n.º 2, estabelecido no PEJE-RR/2016-2021 (Res./TRE-RR n.º 276/2015).

Por derradeiro, agradecemos a atenção dispensada a esta Ouvidoria pela Administração desta Corte, em suas diversas unidades, em relação às informações que lhes foram solicitadas.

Boa Vista (RR), 09 de março de 2021.

Juiz **Francisco Guimarães**

Ouvidor Regional Eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral de Roraima

Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DE ASSIS GUIMARÃES ALMEIDA**, **Ouvidor Regional Eleitoral**, em 10/03/2021, às 13:08, 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/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0606989** e o código CRC **ED48D559**.

0000561-03.2021.6.23.8000 0606989v4