



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 2019 —

INTRÓITO

“A Ouvidoria tem por missão 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.”.

Tal preceito encontra-se incrustado, em uníssono, no art. 2.º da Resolução/TRE-RR n.º 063/2010 e no art. 23 da Resolução/TRE-RR n.º 417/2019, que instituiu o novel Regimento Interno deste Sodalício.

Esses dois diplomas, sobreleva assinalar, constituem, hodiernamente, no âmbito deste Regional, o substrato normativo desta Ouvidoria, ante a constatação de que o novo regimento não revogou, expressamente, o antigo regulamento, mas tão só efetuou discretas modificações no figurino normativo por este criado, ressaltando, inclusive, em seu art. 27, que “Regulamento próprio disporá sobre as atribuições da Ouvidoria Regional Eleitoral.”.

Com efeito, o atual Regimento Interno reprisou a maioria dos dispositivos da Res./TRE-RR n.º 063/2010, com exceção dos arts. 5.º, 6.º e 8.º.

A primeira alteração repousa nas denominações desta unidade e de seu titular, que passaram a ser “Ouvidoria Regional Eleitoral” e “Ouvidor Regional Eleitoral”, consoante o art. 23 do Regimento Interno. Anteriormente, as nomenclaturas eram “Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral” e “Ouvidor”, conforme se extrai dos arts. 1.º e 3.º da Res./TRE-RR n.º 063/2010.

A segunda modificação (e derradeira), restou consignada no *caput* do art. 24 do Regimento Interno, segundo o qual os Juízes que exercerão as funções de “Ouvidor Regional Eleitoral” e de “Ouvidor Regional Eleitoral Substituto” devem ser “indicados pelo Presidente” e eleitos pelo Plenário. Tal “indicação”, já consagrada pela praxe, não se encontrava expressa no art. 3.º da Res./TRE-RR n.º 063/2010.

No mais, o teor do art. 7.º, II, da Res./TRE-RR n.º 063/2010 foi repetido no art. 26, II, do Regimento Interno, com o singelo acréscimo da expressão “... de 1988...” (em alusão à Constituição Federal).

Noutro giro, convém salientar, não foram replicadas no Regimento Interno as disposições contidas nos arts. 5.º, 6.º e 8.º da Res./TRE-RR n.º 063/2010, os quais, portanto, continuam a

vigorar, como seguem:

“Art. 5.º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, de acordo com o que for estabelecido no Regulamento da Secretaria.

Art. 6.º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede do Tribunal, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal na internet.

(...).

Art. 8.º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.”

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

De início, destaca-se que este Magistrado e a Juíza Graciete Sotto Mayor fomos designados para atuar nesta Ouvidoria, como Titular e Substituto, respectivamente, pelo período de um ano, nos termos da Res./TRE-RR n.º 396, de 1.º.03.2019 (DJe n.º 042, de 08.03.2019, p. 4).

Convém salientar que, em 2019, antes de minha assunção à titularidade da Ouvidoria, a Juíza Graciete Sotto Mayor atuou, interinamente, como Ouvidora.

Outrossim, o Presidente da República nomeou este subscritor para compor esta Corte no cargo de Juiz Titular, conforme Decreto de 08.10.2019, sendo empossado em 18.10.2019, para o biênio 2019-2021.

No respeitante à equipe de servidores, a partir de 06.02.2019, esta passou a ser composta pelo Técnico Judiciário Gustavo Raposo Moreira e pelo Analista Judiciário Elber Carim de Farias, respectivamente nas funções de Assistente da Ouvidoria Eleitoral (FC-01) e de Assistente da Ouvidoria (FC-05).

Do início de 2019 até a 05.02.2019, tais funções foram ocupadas pelos Analistas Judiciários Ana Carolina Alves Pontes e Adnan Assad Neto.

Cumpré salientar que, após a aposentadoria de um de seus funcionários, em 1.º.08.2019, esta Ouvidoria passou a contar com apenas um servidor, que vem acumulando 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 em treinamentos; representação da unidade em reuniões da Comissão de Segurança da Informação; coleta de dados estatísticos; confecção de relatórios; preparo de expedientes administrativos em geral; etc), com a 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; assistência em audiências judiciais; etc).

EVENTOS

Em 15.03.2019, no Salão Nobre do Palácio Senador Hélio Campos, nesta capital, juntamente com a equipe de servidores desta Ouvidoria, este Ouvidor participou, sem qualquer ônus para esta Corte, do VI ENCONTRO DE OUVIDORES DE RORAIMA, cujo tema foi “Ouvidoria: defesa e proteção do usuário do serviço público”, a convite da Controladoria Geral da União-CGU-R/RR, do Governo do Estado de Roraima, da Universidade Federal de Roraima-UFRR e do Tribunal de Contas do Estado-TCE/RR.

Por indicação do eminente Corregedor Regional Eleitoral, Des. Leonardo Cupello, este Magistrado representou o TRE/RR, no período de 1.º a 03.04.2019, em evento nacional promovido pelo

CNJ, com a colaboração da ENAMAT e ENFAM, em que se discutiu o tema “Os Juízes e as Mídias Sociais”, na sede do Tribunal Superior do Trabalho – TST, em Brasília-DF.

Finalmente, este Ouvidor participou do VI Encontro Nacional dos Juristas de Tribunais Eleitorais - COPEJE, realizado nos dias 28 e 29.11.2019, no auditório do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em Goiânia-GO. O evento reuniu magistrados eleitorais dos diversos regionais do país, além de Ministros do Tribunal Superior Eleitoral-TSE e do Supremo Tribunal Federal-STF, para debates de temas afetos à Democracia e à Justiça Eleitoral.

ATIVIDADES

A par de outras ações desenvolvidas por esta Ouvidoria — como a elaboração e implantação de planilhas para coleta de dados estatísticos a serem utilizados nos relatórios anuais —, cumpre destacar a criação de um “formulário de contato eletrônico” que, com auxílio das Secretarias de Tecnologia da Informação deste Regional e do TSE, foi implantado e disponibilizado, em julho de 2019, no portal de internet desta Corte, superando-se os empecilhos técnicos que haviam inviabilizado tal providência, em 2018, segundo o que nos foi informado.

No bojo desse formulário, outrossim importa assinalar, esta Ouvidoria inseriu dados que permitiram ao TRE/RR pontuar em quase todos os itens do questionário de avaliação desta Corte, no Ranking da Transparência do CNJ - 2019, cujas respostas ficaram a cargo desta unidade.

Com efeito, no Ranking da Transparência/2019, dos 21 quesitos respondidos por esta Ouvidoria, apenas 01 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).

Uma outra relevante ação desta unidade foi a criação, implantação e disponibilização de um “formulário eletrônico de avaliação da Ouvidoria”, no portal de internet do TRE-RR.

TREINAMENTOS

Servidor da Ouvidoria Regional Eleitoral concluiu o curso “Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário” (CNJ) e, representando esta unidade, participou do treinamento “Gestão de Conteúdo de Portais Corporativos”.

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”.

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 2019 —			
TRIMESTRE	INDICADOR N.º 1 Índice de respostas a contatos dirigidos à	INDICADOR N.º 2 Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à	INDICADOR N.º 3 Índice do grau de satisfação dos clientes

	Ouvidoria		Ouvidoria		META	MEDIÇÃO
	META	MEDIÇÃO	META (dias úteis)	MEDIÇÃO (dias úteis)		
1.º	100%	100%	9	5	80% de avaliações com conceitos “bom” e “ótimo”	96%
2.º		100%		1		96%
3.º		100%		2,38		97,01%
4.º		100%		4		97,45%

Destarte, à luz dos supracitados dados, infere-se que foram atendidas todas as metas em tela, em 2019, porquanto:

1. respondidos todos os contatos dirigidos a esta Ouvidoria;
2. o tempo médio de resposta desta unidade não ultrapassou 55,55% do teto máximo prefixado para o exercício; e
3. o grau de satisfação de clientes iniciou o exercício acima (16%) do teto mínimo, crescendo até atingir seu ápice, no último trimestre (na aferição deste indicador foram consolidados milhares de votos, ao longo do exercício).

ATENDIMENTOS

No exercício de 2019, além dos expedientes oficiais rotineiramente recebidos e tratados nesta Ouvidoria, chegaram a esta unidade 63 contatos de cidadãos e pessoas jurídicas.

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

TIPOS DE CONTATO — 2019			
Pedido de Informação	Pedido de Informação (LAI)	Reclamação	TOTAL
48	12	3	63

Obs.: total de 60 pedidos de informação (incluindo-se os baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI).

FORMAS DE CONTATO — 2019				
Telefone	E-mail	Formulário Eletrônico (internet)	Presencial	TOTAL
14	29	19	1	63

Nas próximas duas tabelas, constam dados relativos ao desfecho (“atendido”, “indeferido” ou “não conhecido”) dos dois tipos de contatos (“pedidos de informação” e “reclamação”) recebidos nesta Ouvidoria, no exercício passado:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESULTADO DO ATENDIMENTO — 2019 —			
ATENDIDOS	INDEFERIDOS	NÃO CONHECIDOS	TOTAL
58	0	2	60*

RECLAMAÇÕES RESULTADO DO ATENDIMENTO — 2019 —		
ATENDIDAS	NÃO CONHECIDAS	TOTAL

1	2	03*
---	---	-----

Obs.: total de 63 contatos, no exercício.

Por conseguinte, verifica-se que não houve indeferimento de pedidos de informação, inclusive os fulcrados na Lei de Acesso à Informação (LAI), sendo apenas 2 pleitos não conhecidos e os demais, atendidos.

De igual modo, no respeitante às reclamações, vê-se que 2 não foram conhecidas e, em 1 situação, foram prestados esclarecimentos ao interessado.

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 só puderam ser extraídos dos contatos efetuados, após a implantação do formulário de contato no sítio deste sodalício na internet, de modo que não correspondem, em sua maioria, à totalidade dos contatos recebidos no exercício de 2019.

De igual modo, cumpre salientar que, nos contatos por *email*, de um modo geral, os interessados não inseriram as informações solicitadas no formulário.

CONSOLIDAÇÃO DE DADOS GENÉRICOS EXTRAÍDOS DOS CONTATOS RECEBIDOS - 2019		
	CRITÉRIO	TOTAL DE CONTATOS
ORIGEM	Boa Vista/RR	17
	Caracarái/RR	1
	Rorainópolis/RR	1
	Florianópolis/SC	1
	Santa Catarina (UF)	1
	Rio de Janeiro/RJ	1
	Parnaíba/PI	1
	Vitória/ES	1
	São Paulo/SP	3
	São Paulo (UF)	1
	Fortaleza/CE	1
FAIXA ETÁRIA	entre 18 e 59 anos	25
	a partir de 60 anos	1
PESSOAS FÍSICAS		61
PESSOAS JURÍDICAS		2
PEDIDO DE SIGILO DE DADOS PESSOAIS		6
PLEITO DE PRIORIDADE DE PORTADOR DE DEFICIÊNCIA/DOENÇA GRAVE		1

COMITÊS E COMISSÕES

Conforme Portaria n.º 291, de 12.08.2019, este Ouvidor foi escolhido pelo Tribunal como Membro Titular 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.

Representando esta unidade, servidores foram designados para integrar a Comissão de Segurança da Informação deste Regional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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, acumulando as ações próprias desta unidade com a assessoria jurídica de processos judiciais, como sobredito.

Nesse contexto, sobreleva pontuar que o prazo para resposta aos contatos dirigidos à Ouvidoria diminuiu para 06 dias úteis, no exercício de 2020, 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), 03 de março de 2020.

Juiz Francisco Guimarães

Ouvidor Regional Eleitoral

TRE/RR



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DE ASSIS GUIMARÃES ALMEIDA, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 03/03/2020, às 12:21, 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 **0523837** e o código CRC **19DD21B7**.