



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

RELATÓRIO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO (PEJE-RR/2016-2021)

— 2.º TRIMESTRE DE 2020 —

INDICADOR DE APOIO N.º 01

— “Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

Fórmula: $(TCRR/(TCR+TRP)) \times 100$

Medição: $(130/(130+0)) \times 100=100$

CONCLUSÃO: Restou atingida a meta de responder 100% das demandas levadas à Ouvidoria, no 2.º trimestre de 2020.

OBSERVAÇÃO: Foram recebidos 134 contatos no período, mas excluídos 04 contatos da estatística (devido a inadmissibilidade, duplicidade etc), do que resultou o quantitativo de 130 contatos usados como “TCR” (Total de Contatos Recebidos) na medição.

INDICADOR DE APOIO N.º 02

— “Índice do tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria” —

Fórmula: $(\sum \text{dias})/\text{NCRP}$

Medição: $206/130=1,58$

CONCLUSÃO: O índice do tempo médio de resposta foi de 1,58 dia útil, sendo superada, no 2.º trimestre de 2020, a meta de responder aos contatos em um tempo igual ou inferior a 6 dias úteis.

OBSERVAÇÃO: Apenas foi utilizado o somatório de dias úteis para as respostas dos 130 contatos considerados válidos para estatística de um total de 134 contatos recebidos no período.

INDICADOR DE APOIO N.º 03

— “Índice do grau de satisfação dos clientes” —

Fórmula: $(VBO / TV) \times 100$

OBSERVAÇÃO: De início, impende 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.

Nesse sentido, outrossim *cumprir destacar que não foram repassados a esta Ouvidoria os dados relativos à pesquisa de satisfação dos eleitores, relativos ao 2.º trimestre de 2020, pelas razões abaixo declinadas.*

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), o 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 (<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 administrativos 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 foi nesse cenário caótico, criado pela pandemia, que os cartórios eleitorais, de um modo geral, afirmaram não ter sido possível coletar as informações relativas à pesquisa de satisfação dos eleitores, tendo em vista mormente a suspensão do atendimento presencial, determinada pela Administração deste Regional, como forma de prevenir o contágio pelo Novo Coronavírus (SARS-Cov-2).

Com efeito, alguns cartórios inclusive noticiaram casos em que, embora realizado excepcionalmente o atendimento presencial, a pesquisa deixou de ser realizada, devido à necessidade de distanciamento social e de evitar-se o compartilhamento de objetos (o que se coaduna, certamente, com as diretrizes das autoridades competentes e com o primordial objetivo de preservação da saúde de magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e usuários em geral).

É o que se extrai das manifestações contidas nos eventos/SEI n.ºs: 0560178 (1.ª ZE/RR); 0537348 (2.ª ZE/RR); 0559169 (3.ª ZE/RR); 0561335 (4.ª ZE/RR); 0541559, 0541564 e 0547822 (5.ª ZE/RR); 0535688, 0541652 e 0558627 (6.ª ZE/RR); 0537030, 0541384 e 0546740 (7.ª ZE/RR); bem como 0558569 (8.ª ZE/RR).

De outra banda, sobreleva anotar que, a par de justificar a falta de pesquisa de satisfação referente a abril de 2020 em razão da suspensão do atendimento supracitada, o cartório da 2.ª Zona Eleitoral outrossim informou que “... não houve coleta de dados relativos à pesquisa de satisfação de eleitores, em data posterior ao período mencionado na “Certidão 2 ZE 0537348”, [i.e., a partir de maio de 2020] haja vista que o Provimento CRE/RR n.º 001/2014, determina a suspensão da aludida inquirição a partir do mês de maio de ano eleitoral.” — grifei; cf. Despacho 13033 (0561570).

Nesse diapasão, cabe realçar o que foi consignado no “RELATÓRIO ANUAL AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA - ANO 2018” (evento/SEI n.º 0449354), no tocante ao 3.º trimestre daquele exercício, *in verbis*:

“Consoante disposto no art. 3º, § 2º do Provimento CRE/RR n.º 001/2014 ‘Será utilizado, na pesquisa instituída no art. 1º, o formulário constante do Anexo I deste Provimento; § 2º O quantitativo de consultas a serem realizadas, mensalmente, são as constantes do Anexo II, salvo em período de fechamento de cadastro, durante o qual não se realizará a pesquisa’. Portanto, considerando o fechamento do cadastro eleitoral no ano de 2018 na data de 09 de maio, e sua reabertura em 01/11, não foi possível aferir o grau de satisfação dos clientes.” (grifei).

Desse modo, a par da suspensão do atendimento presencial, nos moldes das multicitadas medidas de prevenção, no período em apreço, a apuração do indicador sob exame foi outrossim prejudicada pelo fechamento do cadastro eleitoral, que perdurou de 07 de maio a 08 de dezembro de 2020 (art. 3.º, § 2.º, do Prov./CRE/RR n.º 001/2014 c/c Res./TSE n.º 23.627/2020).

Tal inferência exsurge da aplicação do sobredito precedente, criado pela gestão anterior desta Ouvidoria, na apuração do mesmo indicador em foco, no tocante ao 3.º trimestre de 2018, em relatório encaminhado à então Assessoria de Planejamento, atual Assessoria de Gestão, Estatística, Acessibilidade e Inclusão (AGes), cujas informações “... foram recebidas e consolidadas junto às demais do PEJE-RR 2016-2021.”, nos termos da “INFORMAÇÃO Nº 511 - TRE-RR/PRES/ASPLAN” (0449415).

Posto isso, tendo em vista as razões acima declinadas, restou inviabilizada a apuração do Indicador de Apoio n.º 03, no respeitante ao 2.º trimestre de 2020.

Boa Vista (RR), 19 de janeiro 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 20/01/2021, às 13:31, 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 **0595516** e o código CRC **53217D7D**.



0002443-73.2016.6.23.8000

0595516v9