

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DO AMAZONAS

OUVIDORIA TRE/AM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Exercício 2019



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

Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Técnico Judiciário - Atendente

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 2020

3.3.2 Previsão Orçamentária 2020

3.4 Divulgação

4. Avaliação 2019

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 2019, 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.

3.1 Equipe

A equipe de trabalho da Ouvidoria está formada, atualmente, por quatro servidores do quadro efetivo do TRE/AM, sendo os três analistas e um técnico judiciário.

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 **XII Reunião do Colégio de Ouvidores-COJE**, realizado na capital do Estado do Tocantins nos dias 13 e 14 de junho, no **II Encontro Nacional de Ouvidores do Judiciário**, na cidade do Rio de Janeiro-RJ, em 06/06/2019, em **Audiência Pública** realizada na cidade de Fortaleza-CE, no dia 19/08/2019 e no **13º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias” - 5º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman” - “Integridade, Compliance e Governança no mundo contemporâneo”**, realizado na cidade do Rio de Janeiro-RJ, nos dias 25 a 27/09/2019, que, certamente, contribuíram para o aprimoramento dos serviços desenvolvidos pelas Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em particular, a do TRE-AM.

Ademais, houve a participação de um servidor no Curso de Gestão de Relacionamento em Ouvidoria no Setor Público “Inovação, Mediação e Informação”, período de 28 e 29 de março. Além disso, os servidores participaram dos seguintes eventos: “Treinamento em Cibersegurança e checagem de notícias”, promovido no dia 15/10/2019 pela Agência LUPA e IT&E, na sede da Ordem dos Advogados do Brasil e Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, visando o pleito de 2020, nesta cidade de Manaus.

Rubrica	Curso	XII COJE	Encontro	Audiência	Seminário	Total
Diária (s)	1.806,00	2.856,00	1.736,00	1.386,00	2.856,00	10.640,00
Passagem (s)	2.815,24	1.727,74	1.973,70	3.095,83	2.209,60	11.822,11
Diária (m)	-	3.150,00	1.750,00	-	3.150,00	8.050,00
Passagem (m)	-	1.727,74	1.973,70	-	2.300,70	6.002,14
Inscrição	1.990,00	-	-	-	3.781,00	5.771,00
Total	6.611,24	9.461,48	7.433,40	4.481,83	14.297,30	42.285,25

PAD-1.855/2019 e 3.849/2019

Curso: Gestão de Relacionamento em Ouvidoria no Setor Público “Inovação, Mediação e Informação”

Período: 28 e 29 de março – 16 horas aula

Participante:

José Renato Frazão Crespo – Brasília-DF

Custos: Inscrição – R\$ 1.990,00

Diárias – R\$ 1.806,00 (líquido – R\$ 1.681,89)

Passagens – R\$ 2.815,24

PAD-5.583/2019

XII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

Cidade: Palmas-TO

Participante:

José Renato Frazão Crespo

Ricardo Augusto de Sales – Ouvidor em substituição

Período: 13 e 14/06/2019

Custos: Diárias – R\$ 6.006,00 (líquido – R\$ 3.150,00 e R\$ 2.731,89)

Passagens – R\$ 3.455,48

PAD-6.656/2019

II Encontro Nacional de Ouvidores do Judiciário

Cidade: Rio de Janeiro-RJ

Participante:

Ricardo Augusto de Sales – Ouvidor em substituição

Marcelo Augusto da Costa Freitas

Período: 06/06/2019

Custos: Diárias – R\$ 3.486,00 (líquido – R\$ 3.403,26)

Passagens – R\$ 3.947,40

PAD-9.702/2019

1ª Audiência Pública - TRE-CE

Cidade: Fortaleza-CE

Participante:

Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza

Período: 19/08/2019

Custos: Diárias – R\$ 1.386,00 (líquido R\$ 1.344,63)

Passagens – R\$ 3.095,83

PAD-11.197/2019 e 12.042/2019

13º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias”

5º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensores del Pueblo &

Ombudsman”

“Integridade, Compliance e Governança no mundo contemporâneo”

Cidade: Rio de Janeiro-RJ

Participante:

José Renato Frazão Crespo

Ricardo Augusto de Sales – Ouvidor em Substituição

Custos: Inscrição – R\$ 3.781,00

Diárias – R\$ 6.006,00 (líquido R\$ 3.150,00 e R\$ 2.690,52)

Passagens – R\$ 4.510,30

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 2020 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 2020

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.** Continuidade ao 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 2020

A dotação para ORE, nos termos da informação prestada pela seção de programação orçamentária, para o exercício 2020 será de R\$ 39.852,00 (trinta e nove mil, oitocentos e cinquenta e dois reais), 6% (seis por cento) a menos que o exercício de 2019.

4

Avaliação 2019

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 2019.

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:

Em face das restrições orçamentárias, não foi contemplada a visita aos municípios do interior do Estado.

4.2 Atividades desenvolvidas e eventos:

Participação em evento realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – Rede de Ouvidorias.

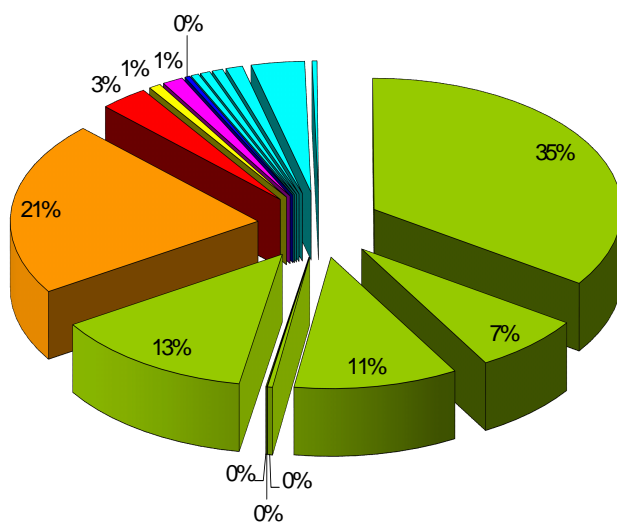
4.3 Manifestações Recebidas e Tratadas:

4.3.1 Segundo o tipo de relato:

01/01/2019 a 31/12/2019

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
Informação, referente ao AGENDAMENTO ELETRÔNICO	536	34,60 %
INFORMAÇÃO, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores	333	21,50 %
INFORMAÇÃO REFERENTE A BIOMETRIA	205	13,23 %

CONSULTA	166	10,72 %
Reclamação, referente ao SISTEMA DE AGENDAMENTO	111	7,17 %
INFORMAÇÃO, referente aos Mesários	54	3,49 %
RECLAMAÇÃO	49	3,16 %
INFORMAÇÃO(LAI-LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO):Constante dos	21	1,36 %
INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO PÚBLICO	17	1,10 %
INFORMAÇÃO, referente a lista telefônica	12	0,77 %
DENÚNCIA	11	0,71 %
INFORMAÇÃO, referente a estágio	10	0,65 %
ELOGIO	8	0,52 %
Triagem dos nacionais que necessitam atendimento urgente	5	0,32 %
AGRADECIMENTO	5	0,32 %
SUGESTÃO	5	0,32 %
PROPAGANDA ELEITORAL IRREGULAR	1	0,06 %
Total	1549	100,00 %



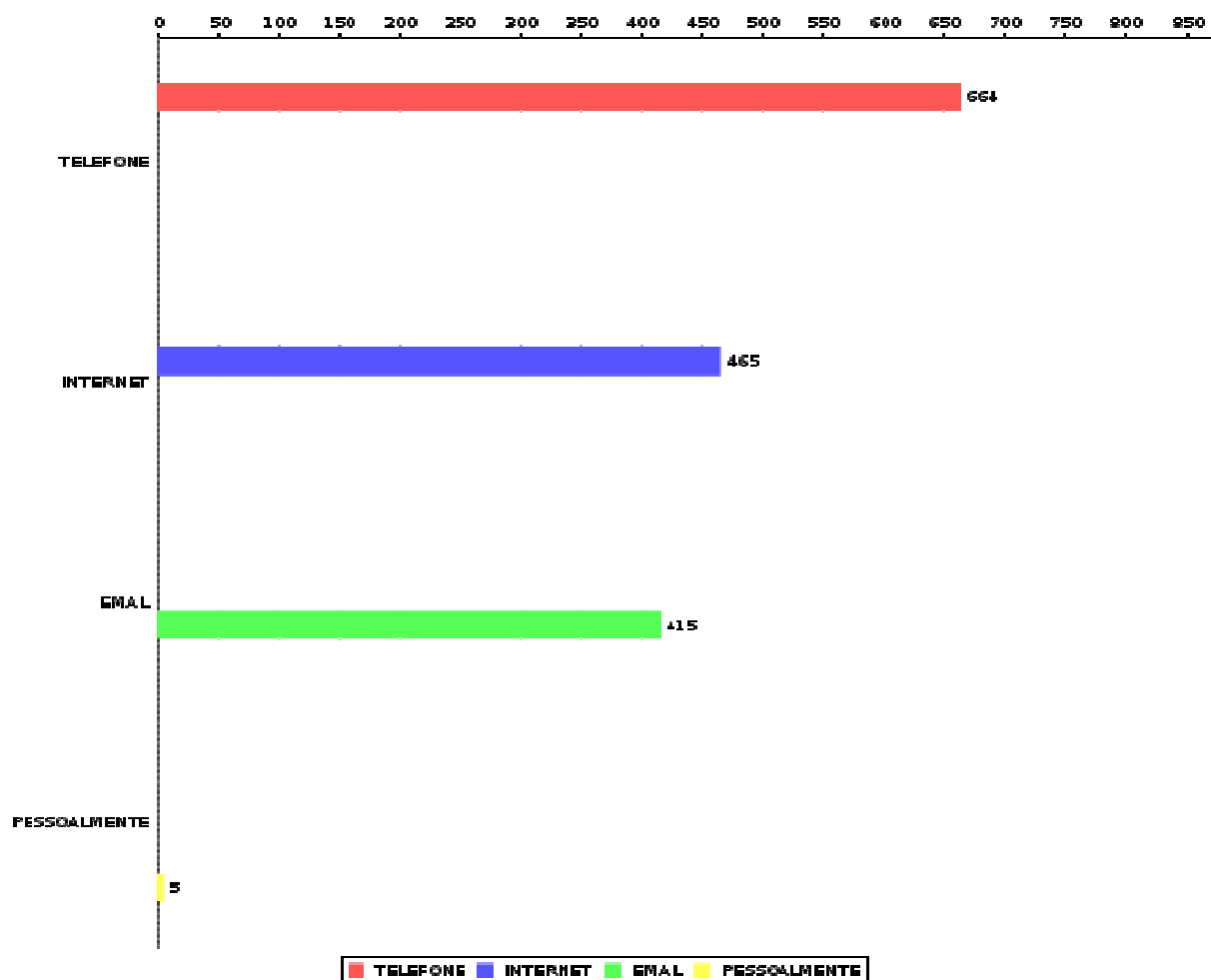
■ INFORMAÇÃO REFERENTE A BIOMETRIA	■ INFORMAÇÃO, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores	■ RECLAMAÇÃO
■ INFORMAÇÃO, referente a lista telefônica	■ INFORMAÇÃO(LAI-LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)	■ SUGESTÃO
■ ELOGIO	■ INFORMAÇÃO, referente a estágio	■ DENÚNCIA
■ INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO PÚBLICO	■ INFORMAÇÃO, referente aos Mesários	■ AGRADECIMENTO
■ Informação referente ao agendamento eletrônico	■ Reclamação referente sistema de agendamento	■ Consulta
■ Triagem dos nacionais que necessitam atendimento urgente	■ Pesquisa de Avaliação de Satisfação	■ Propaganda Eleitoral Irregular

4.3.2 Por canal de comunicação:

Relatos por Formas de Recebimento

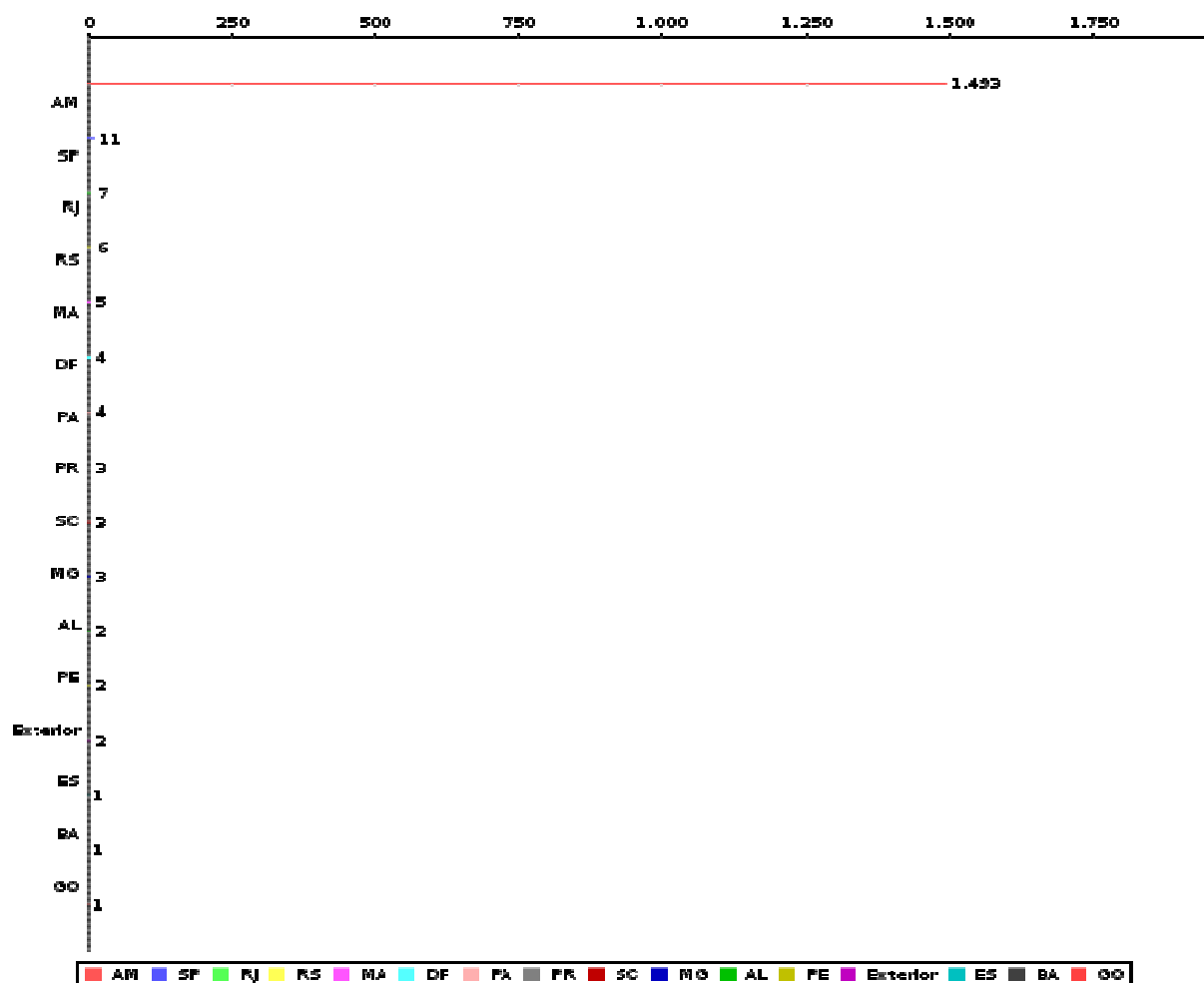
01/01/2019 a 31/12/2019

Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
TELEFONE	664	42,87 %
INTERNET	465	30,02 %
EMAIL	415	26,79 %
PESSOALMENTE	5	0,32 %
Total	1549	100,00 %



4.3.3 Por Jurisdição

UF	QUANTIDADE	PERCENTUAL
AM	1493	96,45 %
SP	11	0,71 %
RJ	7	0,45 %
RS	6	0,39 %
MA	5	0,32 %
DF	4	0,26 %
PA	4	0,26 %
PR	3	0,19 %
SC	3	0,19 %
MG	3	0,19 %
AL	2	0,13 %
PE	2	0,13 %
EXTERIOR	2	0,13 %
ES	1	0,08 %
BA	1	0,09 %
GO	1	0,06 %



5

Demandas em Destaque

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