

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA TRE/AM

Exercício 2022



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
OUVIDORIA ELEITORAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Exercício 2022

Desembargador **JORGE MANOEL LOPES LINS**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas

Composição

Kon Tsih Wang, Desembargador Eleitoral
Ouvidor Eleitoral Titular (Portaria n. 691, de 19/11/2021, a contar de 25/11/2021)

Luís Felipe Avelino Medina, Desembargador Eleitoral
Ouvidor Eleitoral Substituto (Portaria n. 691, de 19/11/2021, a contar de 25/11/2021)

Lídia de Abreu Carvalho, Juíza Auxiliar da Presidência
Ouvidora do Canal Especializado de Atendimento a Mulher (Portaria nº 721, de 22 de junho de 2022)

Paulo Germano Carvalho Leite, Técnico Judiciário
Chefe da Ouvidoria-Gestor Administrativo (Portaria nº 799/2022, de 12 de agosto de 2022)

Marcelo Augusto da Costa Freitas, Analista Judiciário
Atendimento (sem registro nos atos do TRE)

Elôngio Moreira dos Santos Júnior, Técnico Judiciário
Atendimento (a contar de 07/07/2022)

Karinna da Costa Sabino Holanda (Portaria n. 505, de 2/9/2021)
Requisitada com lotação na Ouvidoria Eleitoral – (20/09/2021 a 20/09/2022)
A contar de 21/09/2022 com lotação na **62ª ZE** – colaboradora da Ouvidoria

Waldenei Fros Correa (65ª ZE)
Requisitado com lotação na 65ª ZE- colaborador da Ouvidoria

Claudia de Tomaz de Salignac e Souza, Técnica Judiciária
Atendente – Ouvidoria da Mulher (a contar de 07/10/2022)

Rosely de Assis Fernandes (Portaria nº 1050, de 13 de outubro de 2022)
A disposição do TRE/AM, Ofício nº 1.176 – Casa Civil - colaboradora da Ouvidoria da Mulher

João Pedro Costa de Lima (a contar de 31/08/2022)
Contrato Empresa Presta - Colaborador Terceirizado à disposição da Ouvidoria

Thalia Jennifer Pinheiro de Souza (17/02/2022 a 31/12/2022)
Estagiária

Rebeca Soares da Silva (01/09/2022 a 12/12/2022)
Estagiária

Precederam a atual gestão e/ou foram relatados no ano de 2022.

José Renato Frazão Crespo, Analista Judiciário
Assistente de chefia– Gestor Administrativo da unidade (1º a 18/1/2022)

Géssica Carneiro Moreira, Analista Judiciária
Assistente de chefia – Gestora Administrativa da unidade (19/1/2022 a 14/08/2022)

Manoel Moreno de Araújo Neto, Analista Judiciário
Atendimento

SUMÁRIO

1. Apresentação

2. Fundamentação

3. Estrutura Administrativa e Orçamentária da Ouvidoria

3.1 Da Estrutura Administrativa

3.2 Equipe

3.2.1 Capacitação da equipe

3.3 Instalações

3.4 Orçamento

3.4.1 Execução orçamentária

4. Demandas em Destaque

4.1 Demandas com fundamento na Lei de Acesso à Informação – LAI

4.2 Demandas ordinárias

4.3 Demandas ingressadas via OUVIM

5. Avaliação 2022

5.1 Projetos apresentados

5.1.1 Projeto da minicentral de atendimento

5.1.2 Projeto de Implantação do Regimento Interno da Ouvidoria

5.1.3 Implementação de vagas de estacionamento para idosos e portadores de necessidades especiais

5.1.4 Proposta de atualização e ampliação da Carta de Serviços do TRE/AM

5.1.5 Projeto Ouvidoria Itinerante

5.1.6 Projeto de Criação da Comenda de Mérito da Ouvidoria

5.1.7 Projeto Proficiência em Destaque

5.1.8 Projeto Avalie seu Atendimento (totens)

5.2 Divulgação/ Eventos

5.3 Atividades Rotineiras

5.4 Programa de trabalho versus Execução – Exercício 2022

5.5 Considerações finais sobre as atividades

6. Exercício 2023

6.1. Previsão orçamentária

6.2 Programa de Trabalho para 2023

1

Apresentação

O presente relatório encontra-se consonante com os normativos que balizam o funcionamento das Ouvidorias Eleitorais, notadamente a novel Resolução do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) nº 23.705, de 2 de agosto de 2022, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral; e, visa promover a divulgação dos trabalhos levados a efeito pela unidade, a fim de que a alta administração tenha a mais ampla compreensão do funcionamento da unidade, das atividades desenvolvidas no decorrer do ano, das demandas instadas pelos usuários do serviço público, bem como pelos próprios servidores deste Egrégio Tribunal, para a partir deste desconhecimento, caso compreenda pertinente, utilizá-lo como instrumento de governança, na medida que poderá subsidiar tomada de decisão, tendente a persecução da almejada excelência do serviço público.

Alcançar o razoável discernimento sobre o funcionamento e as atividades desenvolvidas por uma unidade administrativa demonstra-se essencial para sua compreensão, e, por conseguinte, sua esmerada valoração; incorrendo em ausência de equidade qualquer tentativa de avaliação ou conceituação desprovida de tais conhecimentos.

Desta forma, importante para a mais aprumada compreensão, entender que a Administração Pública em determinada medida reflete a evolução ou aperfeiçoamento da democracia no país, na medida em que exige dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficiência e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade. Neste contexto surgem os ensinamentos de Vieira e Lima (2011, p. 619), ao afirmar que os governantes, entenda-se gestores públicos, ***“precisam ouvir atentamente os reclames do povo, as demandas sociais, pois é para esse atendimento que eles foram dotados do poder de governar”*** (gerir). Lembra, ainda, que o poder não é exclusivo do gestor público, visto que, num processo democrático, toda a sociedade é responsável pela administração pública.

Outrossim, oportuno consignar que as Ouvidorias são fruto de comando constitucional inserto no artigo 37, parágrafo 3º, o qual determina que a administração pública deve instituir serviço de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente dos usuários do serviço público.

Neste diapasão, necessário conclamar pela compreensão de todos, desde a alta administração, passando pelos demais gestores administrativos, até os servidores e colaboradores deste Egrégio Tribunal, quanto ao papel institucional da Ouvidoria Eleitoral, representada pela Ouvidoria e pelo Canal Especializado da Mulher, responsável, este último, pelo recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, no âmbito deste Tribunal; visando, com esta maior amplitude de entendimento, alcançar maior e melhor aproveitamento da unidade.

2 Fundamentação

No âmbito regional os marcos legais balizadores e que fundamentam o funcionamento da Ouvidoria Eleitoral, têm início com a edição da **Resolução TRE/AM nº 11/2009** consolidada com a **Portaria TRE/AM nº 812/2017**, que criou e instituiu a Ouvidoria Regional Eleitoral do Amazonas – ORE/AM e deu outras providências. Por seu turno, no decorrer do exercício último passado (2021), por força da **Portaria TRE/AM nº 761**, de 21 de dezembro de 2021, institui-se, no âmbito da Ouvidoria Eleitoral, o canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, posteriormente alterada pela **Portaria TRE/AM nº 863**, de 29 de agosto de 2022.

Com o propósito de consolidar o funcionamento da Ouvidoria Eleitoral, em âmbito regional, no decorrer do ano de 2022 foi apresentada a alta administração, que posteriormente encaminhou para apreciação da Corte Eleitoral, minuta Resolução contendo proposta de instituição do **Regimento Interno da Unidade**, no bojo dos autos do processo administrativo digital nº 010879/2021, a qual, com parecer favorável do Ministério Público Federal, aguarda aprovação.

Esta unidade administrativa permaneceu vinculada à Corregedoria Regional Eleitoral do Amazonas – CRE/AM, de acordo com o disposto no parágrafo 3º do art. 1º, do sobredito diploma legal, até a data de 11 de julho de 2022, quando efetivamente passou a ser vinculada à Presidência do TRE-AM pela **Portaria nº 625**, de 29 de junho de 2022 em decorrência da aplicação da **Resolução TRE-AM nº 04/2018**.

Conforme fora destacado exordialmente, a Ouvidoria Eleitoral representa importante instrumento no processo de governança institucional, por meio do profícuo exercício de suas atribuições, as quais encontram supedâneo, notadamente, na **Lei nº 12.527/2011**, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; na **Resolução CNJ nº 215/2017**, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527/2011, bem como na **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e na **Resolução CNJ nº 432/2021**, que trata das atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais e da Ouvidoria Nacional de Justiça; assim como, na **Resolução CNJ nº 425/2021**, que instituiu, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção à Pessoa em Situação de Rua e suas interseccionalidades, e por fim na novel **Resolução TSE nº 23.705**, de 2 de agosto de 2022, dispondo sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral.

3

Estrutura Administrativa e Orçamentária da Ouvidoria

3.1 Da estrutura administrativa

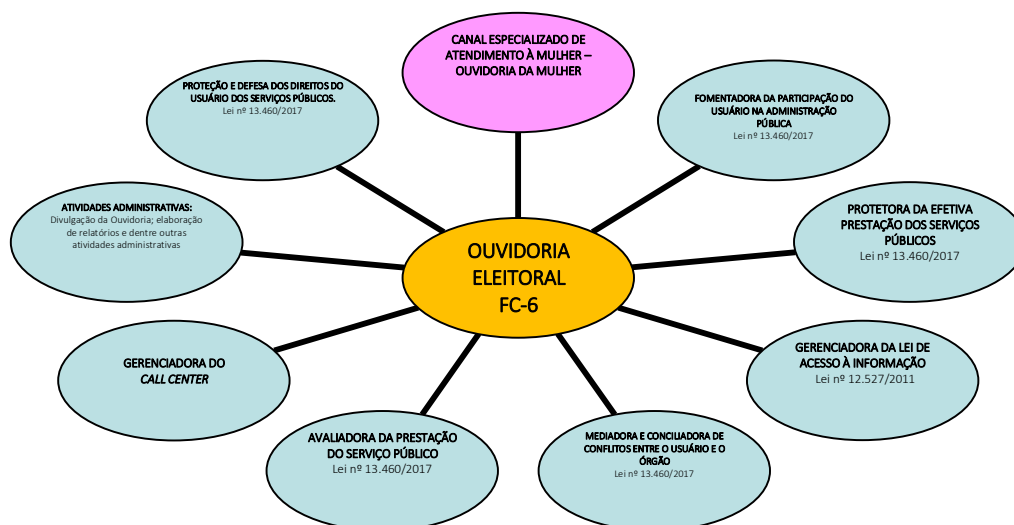
Com a assunção da nova gestão observou-se a necessidade de mudanças urgentes no layout da unidade, a fim de atender minimamente os impositivos legais e normativos vigentes que disciplinam o funcionamento das Ouvidorias Eleitorais, o que motivou a solicitação, via Processo Administrativo Digital – PAD nº 10368/2022, de alteração no layout da Ouvidoria, a fim de incluir a minicentral telefônica (**Call Center**) com 4 (quatro) estações de trabalho – canal de acesso inicial dos eleitores com a Justiça Eleitoral, visando promover maior humanização no atendimento dos usuários do serviço público, na medida que prestigia os usuários e evita deslocamentos desnecessários ao Tribunal; bem como, a instalação da **Ouvidoria da Mulher**, que atualmente conta com uma servidora efetiva e uma colaboradora, respectivamente, **Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza** - técnica Judiciária e **Rosesly de Assis Fernandes**, colaboradora.

Ainda movidos pela imperiosa necessidade de atender os comandos legais e fazer funcionar o **call center**, foi requisitado à direção-geral, por meio do PAD nº 10628/2022, a ampliação da força de trabalho da Ouvidoria, vindo a alta

administração demonstrar receptividade à solicitação, determinando a lotação provisória de mais uma estagiária e, em definitivo, um colaborador terceirizado, auxiliar administrativo, contratado pela Empresa PRESTA. Tais providências possibilitaram, minimamente, o funcionamento do *call center*, durante determinado lapso temporal.

Ao final do exercício de 2022, a Ouvidoria Eleitoral deste Colendo Tribunal contava regularmente com uma função de Chefe de Seção (FC-6), exercida pelo Gestor Administrativo da unidade, para a incumbência de gerir as atividades próprias das Ouvidorias, ou seja, recepção e tratamento de reclamações, sugestões, críticas, solicitações de informação, bem como demandas com fundamento na lei de acesso à informação, cujo os prazos e procedimentos divergem dos pedidos ordinários. Outrossim, gerenciar o *call center*, realizar pesquisa de satisfação, elaborar e implementar projetos e mediar conflitos, à guisa de exemplo. Tal situação, salvo melhor entendimento, carece de reflexão por parte da direção, haja vista, sob a ótica da administração moderna, causar estranheza não haver, ao menos, uma assistência em uma unidade administrativa.

Em síntese a Ouvidoria Eleitoral encontra-se representada no organograma institucional como uma microunidade provida com uma única função de chefe de seção (FC-6), mas com um leque expressivo de atribuições, conforme pode-se observar da ilustração abaixo:



3.2 Equipe

A equipe de trabalho da Ouvidoria, sob o auspicioso comando do Desembargador Eleitoral **Kon Tsih Wang**, membro titular da Corte Eleitoral, representante da classe dos juristas, encontrava-se formada, até meados do segundo semestre de 2022, por 6 (seis) servidores, sendo 3 (três) servidores do quadro efetivo do TRE/AM, 2 (dois) requisitados à disposição da Ouvidoria, sendo um com lotação na 65ª Zona Eleitoral e uma na Secretaria do Tribunal, assim como 1 (uma) Estagiária estudante do curso de direito.

A incumbência da gestão administrativo da unidade, foi exercida desde 2018 pelo analista judiciário **José Renato Frazão Crespo**, até 18 de janeiro de 2022, na função de assistente de chefia; seguida da analista judiciária **Géssica Carneiro Moreira**, de 19/01/2022 a 14/08/2022, na função de assistente de chefia; e, a partir de 15/08/2022 pelo técnico judiciário **Paulo Germano Carvalho Leite**, na função de chefe de seção.

Compunha a equipe da Ouvidoria até a assunção da atual gestão os servidores, abaixo nominados:

- **Marcelo Augusto da Costa Freitas**, analista judiciário;
- **Manoel Moreno de Araújo Neto**, analista judiciário;
- **Elôngio Moreira dos Santos Júnior**, técnico judiciário;
- **Karina da Costa Sabino Holanda**, requisitada da PMM, lotada na Secretaria do Tribunal;
- **Waldenei Fros Correa**, requisitado da PMM, lotado na 65ª ZE; e
- **Thalia Jennifer Pinheiro de Souza**, estagiária

Sob este cenário, faz-se oportuno aclarar que, a despeito do relativo número de servidores, a equipe não atendia, como aliás ainda não atende, satisfatoriamente as necessidades da Ouvidoria, no tocante a força de trabalho, caso se pretenda levar a efeito a totalidade das atribuições prevista nos normativos que regem suas atividades, pois, s.m.j., a mera lotação de servidores em uma determinada unidade não garante a amplitude e regularidade de seu funcionamento, uma vez que é imprescindível observar, à guisa de exemplo, o perfil do servidor, sua qualificação e seu grau de comprometimento e entrega com as atividades desenvolvidas.

Tratando especificamente sobre a equipe acima apresentada importante rememorar que o primeiro servidor nominado encontra-se afastado por razões de saúde, que se incompatibilizam com o exercer das atividades da Ouvidoria, situação fartamente comprovada em seus assentamentos funcionais. Desfalcando, desta forma, a força de trabalho da unidade, até os dias presentes.

Por seu turno, o segundo servidor, com a criação da unidade que administrará o fórum eleitoral, solicitou sua lotação no novel setor, no desiderato de encontrar novos desafios e maior identidade com as atividades exercidas, o que promoveu o segundo desfalque da Ouvidoria.

Quanto ao terceiro servidor, encontra-se em fase de adaptação com as atividades da Ouvidoria, sendo bastante promissora as expectativas, mas que ainda permanece em observação.

No tocante aos servidores requisitados, deve-se observar que o servidor da 65ª ZE não se encontra plenamente à disposição da Ouvidoria, conforme salientado pela chefia do Cartório Eleitoral, senhor **Carlos José Ferreira de Amorim**, posto que também o coloca à disposição da Central de Atendimento ao Eleitor – CATE, haja vista, por força da legislação vigente, encontrar-se compelido a devolver alguns servidores requisitados aos seus órgãos de origem, o que vem comprometendo a força de trabalho do Cartório, logo sendo precária sua participação no quadro de servidores/colaboradores da Ouvidoria; quanto a segunda servidora, por razões técnico-administrativas, passou ao final do exercício de 2022 a ser lotada na 62ª ZE, entretanto, foi possível contar com a compreensão e colaboração do Chefe de Cartório, senhor **José Eisenhower de Sousa Dias**, que de bom grado, atendendo solicitação desta atual gestão, colocou-a à disposição exclusiva da Ouvidoria, o que vem possibilitando, desta forma, o regular funcionamento desta unidade.

Ao final do exercício de 2022 a Ouvidoria Eleitoral contava efetivamente com 6 (seis) postos de trabalho, sendo o gestor administrativo da unidade o servidor **Paulo Germano Carvalho Leite**, a servidora requisitada **Karinna Costa Sabino Holanda**, o servidor **Elôngio Moreira dos Santos Júnior**, a estagiária **Thalia Jennifer Pinheiro de Sousa**, o terceirizado **João Pedro Costa de Lima**, e, esporadicamente, o servidor requisitado **Waldenei Fros Correa**.

3.2.1 Capacitação da equipe

Ainda por ocasião da assunção da atual gestão, compreendeu-se que os servidores lotados em unidades como a Ouvidoria Eleitoral, ou seja, unidades que atendem ao mais diversificado espectro de usuários, deveriam demonstrar habilidades distintas dos demais servidores, notadamente as que prestigiam a comunicação e a interlocução, exemplo desta necessidade é comunicação com os surdos mudos, o que motivou a atual gestão, como uma das medidas iniciais, a solicitação de capacitação dos servidores em **MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**, à luz da Lei

nº 13.460/2017, bem como em linguagem de LIBRAS, via PAD nº 11289/2022, à direção-geral, que se manifestou pela capacitação on-line dos servidores.

EVENTOS/CURSOS	PAD nº	PERÍODO	PARTICIPANTE (S)
Seminário – LGPD – A proteção de dados pessoais como Direito Fundamental (EC n 115/2022): Impactos na justiça Eleitoral e nas eleições 2022. Modalidade: exclusivamente presencial.	4145/2022	11 e 12/04/2022	Não houve participantes da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas , por motivo de indeferimento do pedido, tendo como justificativa não haver orçamento.
4º Encontro de Ouvidores Judiciais em São Paulo	6396/2022	23 e 24/06/2022	Ouvidor Substituto Luis Felipe Avelino Medina.
Curso: Gestão de reclamações para Ouvidorias Modalidade: online.	3601/2022	28 e 29/06/2022	Servidora à disposição da Ouvidoria Karinna da Costa Sabino Holanda.
14º Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – ECOJE	12022/2022	05 e 06/12/2022	1-Desembargador e Ouvidor Eleitoral Kon Tsih Wang; 2- Juíza auxiliar da Presidência e Ouvidoria da Mulher Lúcia de Abreu Carvalho 3-Gestor da Ouvidoria Paulo Germano Carvalho Leite; 4-Servidora à disposição da Ouvidoria Karinna da Costa Sabino Holanda.
Cursos Propostos pelo Gestor da Ouvidoria: 1-Introdução a Libras; 2-Gestão de Conflitos e negociação (este por força da Lei nº 13.460/2017 que dentre outras atribuições reserva às Ouvidorias a promoção da mediação e conciliação entre usuário e o órgão ou Instituição).	11289/2022	01/11/2022 a 31/01/2023	1- Karinna da Costa Sabino Holanda; 2- Waldenei Fros Correa; 3- Thalia Jennifer Pinheiro de Souza; 4- Elôngio Moreira dos Santos Júnior.

Ao final do exercício de 2022 e início de 2023 haviam realizado a capacitação em **introdução à libras**, na modalidade *on-line*, cujos certificados seguem em anexo, os servidores:

Servidor	Carga horária	Escola
Paulo Germano Carvalho Leite	60 horas	ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

Karina da Costa Sabino Holanda	60 horas	ENAP – Escola Nacional de Administração Pública
Elôngio Moreira dos Santos Júnior	60 horas	ENAP – Escola Nacional de Administração Pública
Waldenei Fros Correa	60 horas	ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

No tocante a capacitação em **MEDIAÇÃO e CONCILIAÇÃO**, compreendeu-se que melhores resultados seriam alcançados se realizados presencialmente, o que motivou buscar parceria com a Escola Judiciária Eleitoral – EJE, postergando esta capacitação para o exercício de 2023 (PAD nº 11289/2022). Permanecendo, todavia, a orientação aos servidores que fosse realizado on-line o curso **Gestão de Conflitos e Negociação**.

3.3 Instalações

A Ouvidoria Eleitoral do Amazonas funciona no prédio anexo do Tribunal Regional Eleitoral, com fácil acesso aos eleitores que se dirigem tanto para a CATE quanto às Zonas Eleitorais.

A Ouvidoria conta com estrutura necessária para o seu funcionamento. Todavia, necessita de 3 (três) computadores para melhor funcionamento do *call center*, pois essenciais para que os atendentes possam realizar consulta ao cadastro eleitoral, quando for o caso. Ademais conta com mobiliário completo e em boas condições, a despeito do tempo de uso.

3.4 Orçamento

Por tratar-se de ano eleitoral reservou-se à Ouvidoria Eleitoral 2 (dois) orçamentos, sendo um de caráter ordinário (20GP), a fim de atender as despesas discricionárias da unidade gestora, e um outro voltado às despesas ocasionadas ou voltadas às eleições gerais, conforme quadro abaixo:

Unidade Gestora	Orçamento 20 GP	Orçamento Pleitos
070183 - Ouvidoria	R\$ 35.604,64	R\$ 26.462,73

No curso do exercício, a fim de implementar ações da unidade, a dotação orçamentária fora reforçada, via remanejamento entre unidades, em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), conforme informação da unidade técnica (COFIN),

elevando o orçamento da Ouvidoria para R\$ 50.604,64 (cinquenta mil, seiscentos e quatro reais e sessenta e quatro centavos).

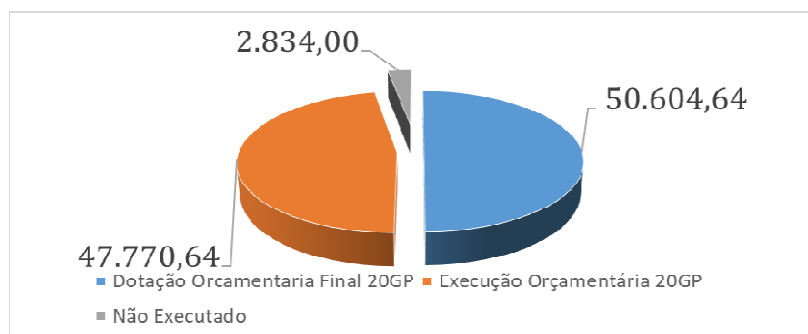
Por razões que refogem ao conhecimento da atual gestão da Ouvidoria, o orçamento destinado as despesas decorrentes do pleito eleitoral foi colocado integralmente à disposição da administração do Tribunal, ainda sob a égide da gestão pretérita. O que impossibilitou o planejamento de quaisquer ações voltadas às eleições.

3.4.1 Execução orçamentária

As mudanças ocorridas na administração da unidade Ouvidoria refletiram de forma inexorável na execução orçamentária da unidade gestora, por duas razões centrais, a primeira e principal delas, por ausência de planejamento de ações e, a duas, pela exiguidade de prazo para execução do orçamento, pois a despeito dos frugais recursos reservados à Ouvidoria Eleitoral, necessário a mínima demonstração de aderência com o que fora planejado por ocasião da elaboração da proposta orçamentária.

Em face do cenário encontrado e do lapso temporal transcorrido desde o início do exercício, elaborou-se projeto visando promover a divulgação da Ouvidoria, denominado de **OUVIDORIA ITINERANTE**, inserto no PAD - Processo Administrativo Digital nº 13387/2022, bem como participação de seus membros no 14º Encontro no Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizado na cidade de Aquiraz, no Estado do Ceará, conforme consignado nos PADs nº 12022/2022 e 16450/2022.

Desta forma, da dotação orçamentária final - 20GP reservada à Ouvidoria Eleitoral no exercício de 2022, fora executado o montante de R\$ R\$ 47.770,64, representando um percentual de execução de 94,4 %, o que demonstra um satisfatório desempenho, no quesito execução orçamentária.



4

Demandas em destaque

4.1 Demandas com fundamento na Lei de Acesso à informação – LAI

A Ouvidoria Eleitoral, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, visa assegurar o direito fundamental de acesso à informação, buscando sempre alinhar suas diretrizes aos princípios básicos da administração pública, garantindo de forma efetiva uma gestão transparente da informação, bem como a proteção da informação quanto à disponibilidade, autenticidade e integridade.

No que tange ao tratamento de dados ou informações pessoais, estas foram recebidas sempre de modo a respeitar a intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

No exercício de 2022, os atendimentos prestados pela Ouvidoria Eleitoral chegaram ao quantitativo de 2.145 (dois mil, cento e quarenta e cinco), sendo 8 (oito) correspondentes à Lei de Acesso à informação, conforme espelham os dados a seguir, extraídos do SAC:

TIPO DE RELATO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Lei de Acesso à informação	8	0,37%

Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

Nas demandas correspondentes à LAI, o procedimento adotado pela Ouvidoria Eleitoral, quando não houve a possibilidade do acesso imediato, por parte do(s) atendente(s), da informação desejada pelo eleitor, formalizou-se a demanda via Processo Administrativo Digital, sendo posteriormente encaminhado à unidade competente sempre com observância ao prazo não superior a 20 (vinte) dias, conforme o Art. 11, § 1º da LEI nº 12.527/2011.

4.2 Demandas ordinárias

As demandas ordinárias da Ouvidoria Eleitoral integram todas as atividades realizadas no dia a dia, tais como: atendimentos presenciais, atendimentos telefônicos, e-mails e atendimentos pelo balcão virtual, sendo todas as demandas inseridas no sistema SAC para o melhor controle de dados e geração de relatórios estatísticos a serem disponibilizados para o amplo acesso no site do TRE/AM.

Conforme os dados a seguir, observa-se que o maior quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria Eleitoral foi via e-mail, chegando ao percentual de 70,49%, em oposição, o Balcão Virtual foi o único canal que não apresentou demandas, visto que foi implementado somente em setembro/2022 e mesmo com divulgação do novo canal de atendimento não houve a utilização por parte do eleitor ou demais interessados.

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
EMAIL	1532	70,49%
TELEFONE	373	17,39%
INTERNET	217	10,12%
PESSOALMENTE	42	1,96%
OUTRO	1	0,04%
BALCÃO VIRTUAL	0	0,00%
TOTAL	2145	100%

Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

Concernente aos tipos de relatos, o SAC apresentou como maior percentual a procura por informação, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores, naquilo que corresponde a documentação, chegando ao percentual de 40% (quarenta) por cento. Sendo os assuntos de menor procura as informações referentes a estágio, sugestão, agradecimento e triagem dos nacionais, conforme dados a seguir:

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores (Documentação)	858	40,00%
CONSULTA	530	24,71%
INFORMAÇÃO, referente aos Mesários	223	10,40%
INFORMAÇÃO REFERENTE A BIOMETRIA	164	7,65%
Informação, referente ao AGENDAMENTO ELETRÔNICO	127	5,92%
INFORMAÇÃO, referente a lista telefônica	49	2,28%
DENÚNCIA	41	1,91%
Reclamação, referente ao SISTEMA DE AGENDAMENTO	41	1,91%
ELOGIO	40	1,86%
RECLAMAÇÃO	37	1,72%
INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO PÚBLICO	10	0,47%
INFORMAÇÃO (LAI-LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO): Constante dos arquivos	8	0,37%
PROPAGANDA ELEITORAL IRREGULAR	7	0,33%
INFORMAÇÃO, referente a estágio	3	0,14%
SUGESTÃO	3	0,14%
AGRADECIMENTO	3	0,14%

Triagem dos nacionais que necessitam atendimento urgente	1	0,05%
TOTAL	2145	100,00%

Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

4.3 Demandas ingressadas via OUVIM

A partir da ampla divulgação da Ouvidoria da Mulher realizada no evento de inauguração da instalação física, em outubro/2022, o público feminino começou a procurar o setor para solicitar informações, orientações, se fazer ouvir e registrar denúncias de assédios e de discriminações.

No exercício de 2022 a Ouvidoria da Mulher autuou o registro de 07 denúncias. Destas denúncias 04 foram encaminhadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas e 03 denúncias encaminhadas aos órgãos competentes (Ministério Público/Procuradoria da República), conforme determina a Portaria TRE/AM n. 761/2021.

MÊS DE REFERÊNCIA: Outubro/2022

QUEM PROCUROU (servidora, terceirizada, estagiária, eleitora etc)	CANAL DE COMUNICAÇÃO (presencial, tel, e-mail)	ASSUNTO (Assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência contra a mulher, informações, críticas, sugestões etc.)	PROCEDIMENTO ADOTADO
Servidor do TRE/AM	Presencial	Informações sobre procedimentos de denúncia para repassar à servidora prestadora de serviço.	Orientação de como proceder para se fazer registro de denúncia.
Coordenadora de colégio – 1º turno das Eleições 2022	Presencial	Insatisfação com decisão proferida pelo Ouvidor do TRE/AM em PAD de denúncia de eleitor contra ela, na função de coordenadora de colégio no 1º turno das Eleições, e relato de ter sofrido perseguição dentro do colégio do referido eleitor.	Orientação para peticionar manifestação via protocolo do TRE/AM ref. Ao respectivo PAD de denúncia feita por eleitor.
Eleitora	Presencial	Denúncia de não pagamento à eleitora e a outras pessoas por serviços prestados na campanha eleitoral do candidato à deputado federal Daniel Oliveira e relato de ameaça de morte feita por pessoas que ela indicou para trabalhar com o referido candidato.	Orientação para procurar o MPE, delegacia de polícia para registrar boletim de ocorrência e polícia federal.
Prestadora de serviço – Técnica de Urna	Presencial	Informa ter sofrido assédio sexual de servidor do TRE/AM.	Orientação para formalizar denúncia por meio de preenchimento

			do formulário de requerimento de denúncia.
--	--	--	--

MÊS DE REFERÊNCIA: Novembro/2022

QUEM PROCUROU (servidora, terceirizada, estagiária, eleitora etc)	CANAL DE COMUNICAÇÃO (presencial, tel, e-mail)	ASSUNTO (Assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência contra a mulher, informações, críticas, sugestões etc.)	PROCEDIMENTO ADOTADO
Mesária	E-mail	Abuso de poder provocado pela coordenadora do colégio no 2º Turno das Eleições.	Encaminhamento ao Cartório da 70ª Z.E. para conhecimento dos fatos narrados e providências.
Ouvidoria da OAB/AM	E-mail	Candidata fez denúncia de desvio de recursos do fundo eleitoral, desigualdade de distribuição dos recursos entre mulheres e homens e difamação e danos morais por violação a sua honra e imagem.	Encaminhamento de denúncia à PRE.
Técnica de Urna	Presencial	Entrega de formulário de denúncia ref. Assédio sexual praticado por servidor do quadro do TRE/AM.	Formalização de PAD de denúncia para apuração dos fatos.
Servidora Requisitada	E-mail	Relatou não pagamento de FUNDEB.	Orientação para procurar o RH do órgão de origem.
Vereadora	Presencial	Denúncia Prefeito de Borba, Simão Peixoto Lima, por ofensa e simulação de agressão.	Encaminhamento de denúncia ao MP.

MÊS DE REFERÊNCIA: Dezembro/2022

QUEM PROCUROU (servidora, terceirizada, estagiária, eleitora etc)	CANAL DE COMUNICAÇÃO (presencial, tel, e-mail)	ASSUNTO (Assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência contra a mulher, informações, críticas, sugestões etc.)	PROCEDIMENTO ADOTADO
Eleitora	Presencial	Assédio moral	Fornecido formulário de denúncia para que relatasse os fatos a serem registrados.
Prestadora de serviço	Presencial	Assédio sexual	Formalizasse processo de denúncia.

5

Avaliação 2022

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 2022.

5.1 Projetos apresentados

A gestão atual da Ouvidoria Eleitoral, no uso de suas atribuições, sistematizou os trabalhos que vinham sendo executados pela Ouvidoria de forma não padronizada. Tendo sido estabelecido um fluxograma para que todas as ações da Ouvidoria fossem pautadas nos normativos legais e assim, seguir um alinhamento estratégico das ações adotadas nesta unidade.

Além das práticas rotineiras realizadas pela Ouvidoria Eleitoral, também buscou-se implementar um total de 8 (oito) projetos, abaixo relacionados:

	PROJETOS	PAD Nº	OBSERVAÇÕES
1	Implementação da Mini Central/ Disque Eleitor	10628/2022	Concluído
2	Proposta de Regulamento Interno da Ouvidoria	10879/2021	Em tramitação
3	Implementação de vagas de estacionamento a idosos e portadores de necessidades especiais.	19531/2017	Concluído
4	Atualização e Ampliação da Carta de Serviços do TRE/AM	14746/2022	Em tramitação
5	Projeto Ouvidoria Itinerante	013387/2022	Em execução.
6	Criação da Comenda de Mérito ao Ouvidor	012106/2022	Arquivado
7	Proficiência em Destaque	13362/2022	Em tramitação
8	Projeto Avalie seu Atendimento	14093/2022	Em tramitação

5.1.1 Projeto da Mini Central de atendimento

Através da instrução normativa n. 0600612-45.2021.6.00.0000 nasceu o Projeto: Minicentral de atendimento, visto que o documento ampliou as atribuições, o funcionamento e as estruturas das ouvidorias eleitorais dos Tribunais

Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral. Considerando, ainda, a necessidade de haver um canal de comunicação com a população na modalidade DISQUE ELEITOR, implantou-se em 2022, a mini central de atendimento que atualmente conta com 4 terminais de atendimento instalados na sala da Ouvidoria e desde a implantação até a presente, realizou-se 373 atendimentos ao público.

5.1.2 Projeto de Implantação do Regimento Interno da Ouvidoria

No tocante à Proposta de Regulamento Interno da Ouvidoria, nasceu pelo simples fato da Resolução do TRE/AM n. 011/2009 não assegurar em seus dispositivos legais diversos pontos imprescindíveis ao pleno funcionamento da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas e mais, por não sofrer atualizações consignadas pela Resolução TRE/AM n. 04/2018, publicada no DJE em 10/04/2018, que versa sobre a nova estrutura da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, bem como Portaria do TRE/AM n. 624, de 29 de junho de 2022, que alterou vinculou a Ouvidoria Regional Eleitoral à Presidência do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, a Resolução do TRE/AM n. 31, de 28 de julho de 2022 que aprovou a nova estrutura organizacional da secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, Resolução do TSE n. 23.705, de 02 de agosto de 2022, dispondo sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais, a necessidade de readequação de suas resoluções e demais normas internas aos termos do referendado normativo.

5.1.3 Implementação de vagas de estacionamento a idosos e portadores de necessidades especiais.

Foram implementadas 04 (quatro) vagas a idosos e 02 (duas) vagas para Pessoas com deficiência, conforme Layout do estacionamento frontal ao prédio anexo. (PAD nº19531/2017, doc. nº132192/2022).

5.1.4 Proposta de atualização e ampliação da Carta de Serviços do TRE/AM

O Projeto de atualização e ampliação da Carta de Serviços tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de

atendimento ao público. Sendo assim, de suma importância a constante atualização periódica desse documento e sua disposição na página inicial do site do TRE/AM.

Conforme disposto na Lei nº 13.460/2017, Art. 7º, § 2º, a carta de serviços deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos principais serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral, no âmbito das zonas eleitorais e Central de Atendimento, apresentando, **no mínimo**, informações relacionadas a: I – serviços oferecidos; II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III – principais etapas para o processamento do serviço; IV- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; V- formas de prestação do serviço; e VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Assim, considerando a necessidade de revisão e melhor adequação da Carta de Serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas ao que dispõe a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; Considerando a atualização da Carta de Serviços adotada pelo TSE, que dentre outras propostas, aderiu a política de acessibilidade ao eleitor portador de necessidades especiais, tornando o portal acessível a todos os cidadãos e considerando, por fim, o lapso temporal da última revisão da Carta de Serviços do TRE-AM, o qual data de 2013, disponível no site em formato PDF, conforme link de acesso: <https://www.tre-am.jus.br/eleitor/servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>, impulsionou-se o pedido de atualização e ampliação da carta de serviços do TRE/AM, PAD nº 14.746/2022.

5.1.5 Projeto Ouvidoria Itinerante

Elaborou-se o Projeto Ouvidoria Itinerante, no âmbito deste Regional, visando levar a Ouvidoria Eleitoral e o canal especializado da mulher às Zonas Eleitorais do interior do estado do Amazonas, promovendo a interiorização e disseminação deste importante meio de comunicação entre os diversos órgãos da Justiça Eleitoral, a Sociedade e o Tribunal, bem como os benefícios decorrentes desta comunicação.

O Projeto Ouvidoria Itinerante está alinhado com as ações delineadas pela Resolução do TSE n. 23.705/2022 e correlatas que disciplinam o funcionamento das Ouvidorias. Fundamenta-se na necessidade de divulgar as ações da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas junto aos jurisdicionados, servidores e magistrados, fortalecendo o exercício da cidadania ao oferecer um veículo para o encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, pedido de informações e críticas à prestação

do serviço público patrocinado pela justiça eleitoral no estado do Amazonas. Dessa forma, teve como propósito aperfeiçoar os serviços prestados pela Justiça Eleitoral à sociedade, com respaldo no teor das demandas apresentadas pelos usuários.

5.1.6 Criação da Comenda de Mérito da Ouvidoria

O Projeto buscou instituir um laurel destinado a distinguir personalidades que contribuíram, ou vêm contribuindo, de forma incessante, para construir e altivar os valores mais significativos no âmbito da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas.

O projeto encontra-se arquivado, tendo em vista a questão orçamentária.

5.1.7 Projeto Proficiência em Destaque

Este projeto visou promover a cultura ao reconhecimento profissional e das boas práticas, no ambiente de trabalho do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, prestigiando-se a meritocracia.

5.1.8 Projeto Avalie seu Atendimento (totens)

A Ouvidoria Eleitoral no intuito de promover a qualidade dos serviços e dos sistemas no âmbito do TRE/AM, bem como estimular o desenvolvimento da cultura de transparência e da participação cidadã, resolveu aprimorar os instrumentos de coletas já implantados por esta Unidade e ampliá-los, lançando mais um instrumento facilitador para a identificação dos níveis de satisfação, oportunizando maior participação da sociedade e integrando as zonas eleitorais do interior e postos de atendimentos ao projeto: Avalie seu atendimento.

Inicialmente, merece ser destacado que a avaliação de satisfação, visou aferir a percepção dos usuários e usuárias quanto aos serviços prestados pela instituição. Igualmente merecedor de ênfase o fato desta avaliação figurar como meta do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, deste o ano de 2017, por meio da qual estabeleceu que a Justiça Eleitoral deveria adotar mecanismo permanente de aferição da satisfação dos cidadãos-usuários com os serviços prestados por esta especializada e atingir o grau de satisfação de 80% (oitenta por cento).

Assim, o presente projeto visou promover maior efetividade e eficiência aos mecanismos de avaliação de satisfação dos usuários e usuárias, atualmente existentes, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, por meio da ampliação dos canais e fortalecimento dos já existentes, visto que as avaliações vêm sendo realizadas de forma tímida pela Ouvidoria Eleitoral, por meio de formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico deste Tribunal, na página da Ouvidoria, sem maiores destaques, bem como utilizando-se de folheto impresso, anexo, todavia somente quando os usuários dirigem-se presencialmente na sala da Ouvidoria Eleitoral, visto que os Cartórios não dispõem de instrumento de coleta de aferição do nível de satisfação referente aos serviços prestados.

A nova proposta justificou-se, dentre outros argumentos, por: 1- Fortalecer a relação institucional do judiciário com a sociedade; 2- Aferir a qualidade dos serviços oferecidos pelo Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas; 3- Promover um atendimento de excelência à sociedade; e 4- Oportunizar a participação e integração das 13 Zonas Eleitorais da Capital, 47 Zonas Eleitorais dos interiores e 14 postos de atendimentos no projeto: Avalie seu atendimento.

Por fim, o projeto propôs a participação de todas as Zonas Eleitorais, sejam da Capital ou interior, e postos de atendimentos para que de modo uníssono hajam melhorias conjuntas ou específicas, além de promover uma participação conjunta nos projetos desenvolvidos na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.

5.2 Divulgação/Eventos

No quesito divulgação, a Ouvidoria Eleitoral disponibiliza seus contatos (e-mail, telefone, Fale Conosco e Balcão virtual) através do site do TRE/AM e quanto a divulgação de eventos realizados, notadamente da Ouvidoria Itinerante, houve parceria com a Assessoria de Comunicação do TRE/AM – ASCOM, a qual realizou divulgação nas redes sociais do Tribunal. Ficando demonstrado que a participação daquela unidade se revelou extremamente salutar para o sucesso dos projetos da Ouvidoria, devendo-se, por conseguinte, intensificar sua participação nos projetos futuros da unidade.

5.3 Atividades Rotineiras

No tocante às demandas rotineiras a Ouvidoria Eleitoral desempenha as seguintes atividades, dentre outras:

- ✓ Realizar escuta ativa, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos e cidadãs e demais entes sociais;
- ✓ Prestar atendimento à cidadã e ao cidadão no que se refere às orientações quanto às operações do cadastro eleitoral;
- ✓ Receber pedidos de informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal;
- ✓ Encaminhar demandas recebidas aos setores competentes para adoção de providências ou para prestar informações que não estejam divulgadas em seus sítios na internet e que não sejam de acesso restrito, consideradas como tais aquelas cujo acesso seja protegido por legislação específica e por regulamentação própria;
- ✓ Funcionar como canal de comunicação de primeiro nível, via Call Center – Mini central de atendimento telefônico;
- ✓ Conciliar e mediar conflitos, quando o caso possibilitar;
- ✓ Custodiar documentos extraviados nas dependências do Fórum Eleitoral, por meio do serviço de **ACHADOS E PERDIDOS**, a despeito de não haver previsão regulamentar desta atribuição pela unidade, tampouco constar da ‘minuta’ de Regimento Interno da Ouvidoria. Contudo, necessário que seja realizado, face a inexistência, no âmbito deste Regional, de setor com esta atribuição;
- ✓ Analisar as manifestações dos usuários e, a partir desta análise, apresentar à alta administração proposições que mitiguem críticas e/ou reclamações, bem como propor mudanças na prestação de serviço, visando sua melhoria;
- ✓ Gerenciar o Serviço de Informação aos Cidadãos – SIC, à luz da Lei nº 12.527/2011;
- ✓ Avaliar a satisfação dos usuários do serviço público;
- ✓ Realizar atividades administrativas, visando resguardar o regular funcionamento da unidade.

5.4 Programa de trabalho versus Execução – Exercício 2022

A execução das propostas deliberadas para o ano 2022, no Programa de trabalho da Ouvidoria Eleitoral, tiveram alcance significativo, visto que do total de 7 (sete) projetos propostos (Conforme item 5.1) pela OUV, 3 (três) projetos encontram-se em plena execução (Projeto mini central de atendimento, projeto de implementação de vagas para idosos e PNE e projeto Ouvidoria Itinerante), 3 (três) projetos em tramitação via PAD (Proposta de Regulamento Interno da Ouvidoria, projeto de atualização e ampliação da Carta de Serviços do TRE/AM e Projeto Avalie seu Atendimento), sendo apenas 1 (um) projeto (Criação da Comenda de Mérito ao Ouvidor) indeferido por falta de orçamento e/ou pertinência.

5.5 Considerações finais sobre as atividades

É necessário fazer os seguintes registros:

Para atender as demandas telefônicas, a OUV dispõe de uma linha telefônica e do serviço telefônico 0800, uma vez que este promove um atendimento mais acessível ao cliente, de forma rápida e gratuita. Todavia, observa-se que, a despeito do já reduzido número de estações de trabalhos reservadas à mini central telefônica, rememore-se apenas 4 (quatro), ainda não foi possível o preenchimento total destes postos de trabalho, o que merece avaliação por parte da alta administração, pois corre o risco de descontinuidade e consequente inativação do projeto, caso os postos de trabalho não sejam preenchidos, o que representará enorme prejuízo aos usuários, uma vez que este canal de comunicação demonstrou ser um dos mais procurados pela sociedade.

A OUV também dispõe de e-mail, do serviço do FALE CONOSCO e o mais recente BALCÃO VIRTUAL, este implementado em set/2022.

O serviço do FALE CONOSCO disponível na página da *internet* do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas é gerenciado pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC desenvolvido pelo Tribunal Superior Eleitoral para controle das demandas das Ouvidorias Regionais Eleitorais. Este sistema engloba o FALE CONOSCO e os e-mails recebidos pela Ouvidoria que são inseridos de forma mecânica no sistema.

Como de praxe nas Eleições, a *internet* é bloqueada por medidas de segurança, então, no primeiro turno de 2022, o SAC apresentou problemas e, desde então, somente restabeleceu o pleno funcionamento em novembro de 2022, o que ocasionou prejuízos, visto que após testes, verificou-se que os e-mails respondidos não estavam chegando ao destinatário final.

O Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC possui ferramenta que permite a Avaliação de Satisfação *on line* dos serviços prestados pela OUV/AM, sendo necessário que o cidadão preencha a avaliação para fins de medição da política de satisfação.

A OUV, para fins de auxiliar as atividades dos Cartórios Eleitorais e da Central de Atendimento ao Eleitor e do serviço eleitoral de maneira global, exerce um papel de Informação ao Eleitor/*Call Center*, embora essa tarefa ainda não esteja inserida entre o rol de suas competências, o que deverá ocorrer com a aprovação do regimento interno da unidade. Contudo, vem exercendo esta atribuição de forma embrionária ou informal de maneira bastante profícua, dada as limitações de pessoal,

em razão da ausência de setor específico no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.

Registra-se a adoção de mais um canal de atendimento pela Ouvidoria Eleitoral, o Balcão Virtual, o qual, apesar da divulgação, desde setembro de 2022, nas telas dispostas no rol de entrada do prédio anexo e no site do TRE/AM, não houve busca pelo público, fato evidenciado pela não procura desse tipo de atendimento.

Por fim, sobre o Balcão Virtual, observa-se, s.m.j., que merece maior difusão nos meios de comunicação institucional e mídias em geral, haja vista a inexistência de acesso por parte dos usuários, ausência que pode ser atribuída, a duas razões, a uma ao fato de tratar-se de um canal novo, e, a duas, sendo a mais provável à ausência de conhecimento de sua existência por parte dos usuários. Assim, dada as possibilidades, e sensíveis ao fato de que este canal representará no futuro importante meio de busca por serviços públicos, dada a comodidade que proporciona e a redução de custos com deslocamento, importante que busquemos ampliar sua difusão pelos meios disponíveis existentes.

Conclui-se, desta forma, por tudo que foi apresentado, que o rol de atribuições desta unidade é, indiscutivelmente, expressivo e que tem muito a contribuir com a alta administração para o almejado serviço público de excelência que a sociedade espera receber e que faz jus.

6

EXERCÍCIO 2023

6.1 Previsão Orçamentária

A dotação orçamentária reservada à Ouvidoria Eleitoral para manutenção de suas atividades ordinárias (20 GP), exercício 2023, será de **R\$ 46.089,00** (Quarenta e seis mil e oitenta e nove reais), montante que poderá ser utilizado para promover projetos desenvolvidos e/ou voltados ao canal especializado de atendimento à mulher – OUVIM, o que se evidencia extremamente parco, considerando as expectativas criadas entorno destas unidades.

6.2 Programa de Trabalho para 2023

Os objetivos e metas que a Ouvidoria Eleitoral propõe para o **Plano de Trabalho**, referência ano de 2023, contemplam as seguintes ações:

1. Manutenção da **CAPACITAÇÃO DA EQUIPE** da Ouvidoria;
2. Estabelecimento de **CALENDÁRIO DE AUDIÊNCIAS** com as Zonas Eleitorais do Interior, dando continuidade ao projeto **OUVIDORIA ITINERANTE**, bem como audiências públicas, em parceria com a OUVIM, com destaque para ações pertinentes à acessibilidade, e, na medida do possível, ao atendimento à população em situação de rua, de risco e/ou marginalizadas, nos termos da Resolução CNJ nº 425/2021, atuando em parceria com outras unidades do TRE/AM (Resolução CNJ nº 432/2021, art. 7º, § 3º) ou com outros poderes; (Deliberado na Carta de Aquiraz-CE)
3. Propor à Direção-Geral **REUNIÕES SEMESTRAIS COM OS CHEFES DE CARTÓRIOS** para dirimir questões, receber e realizar orientações sobre as atividades realizadas;
4. Desenvolver “**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**” para os servidores, estagiários e todos os colaboradores à disposição da Ouvidoria, como forma de instruir, qualificar e subsidiar as ações de trabalho no âmbito da Ouvidoria;
5. Impulsionar os atendimentos pelo **BALCÃO VIRTUAL**, promovendo uma campanha publicitária interna e externa em parceria com a ASCOM;
6. Revisão e ampliação da **CARTILHA DA OUVIDORIA**, projeto remanescente do exercício de 2022;
7. Projeto **JOVENS ELEITORES**, que terá por objeto fomentar a participação de jovens, mormente alunos das redes de ensino, no processo de conhecimento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, notadamente no que se refere ao processo eleitoral, por meio de visitas guiadas e palestras. Garantindo-se aos participantes, ao final do processo, certificado de participação e possibilidade de inclusão no programa de estágio supervisionado.
8. Atualização da **PÁGINA ELETRÔNICA** da Ouvidoria Eleitoral.
9. Por derradeiro, como medida interna, visando contribuir para a **SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**, a Ouvidoria Eleitoral promoverá medidas para conscientização de seus servidores, visando a redução de materiais de consumo, notadamente, papéis de impressão e de copos descartáveis.

As proposições para 2023, priorizaram a continuidade dos Projetos desenvolvidos em 2022, de caráter exitosos, tais como: Projeto Ouvidoria Itinerante, a ser implementado em pelo menos 5 (cinco) novos municípios, não contemplados com

o projeto no ano de 2022. Neste desiderato, buscar-se-á divulgação massiva nos meios de comunicação local dos municípios contemplados, bem como a inclusão, no público alvo do projeto, de moradores em situações de rua, de risco e/ou marginalizadas, nos termos da Resolução CNJ nº 425/2021.

A Ouvidoria Eleitoral tem como proposta a atualização da Cartilha Eleitoral, cuja última revisão foi realizada em 2016, tendo como principal novidade na versão a ser desenvolvida, a inclusão de QR-CODE.

Por fim, dada a sua relevância, a despeito de não se fazer incluir na programação de 2023, na medida do possível buscar-se-á promover palestras sobre diferentes temas, a exemplo, Lei do usuário do serviço público, Lei de acesso à informação e violência política de gênero, temas de relevante importância à sociedade e essenciais para a promoção da cidadania.