

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
OUVIDORIA ELEITORAL – OUV

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA
OUVIDORIA ELEITORAL
TRE-AM
EXERCÍCIO 2023



Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
OUVIDORIA ELEITORAL – OUV

Coordenação dos Trabalhos

Paulo Germano Carvalho Leite (OUV)

Responsável pelo conteúdo

Paulo Germano Carvalho Leite (OUV), Karinna da Costa Sabino (OUV), Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza (OUVM)

Supervisão e revisão

Pedro de Araújo Ribeiro (Ouvidor)

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Composição da Ouvidoria Eleitoral

Ouvidor Eleitoral

Juiz Eleitoral Pedro de Araújo Ribeiro

(Portaria nº 99, de 07/02/2023, a contar de 14/02/2023 à 26/05/2024)

Chefe da Ouvidoria-Gestor Administrativo

Paulo Germano Carvalho Leite

(Portaria nº 799/2022, de 12 de agosto de 2022)

Colaboradores da Ouvidoria

Karina da Costa Sabino

(Portaria nº 505, de 2/9/2021)

Caio César Sena de Oliveira

(Portaria 002/2023)

Marcelo Augusto da Costa Freitas

(Portaria nº xxx/xxxx, xxxx)

Thalia Jennifer Pinheiro de Souza

Estagiária

Ouvidora do Canal Especializada de Atendimento à Mulher

Juíza de Direito-Auxiliar da Presidência Lídia de Abreu Carvalho

(Portaria nº 721, de 22 de junho de 2022)

Colaboradores do Canal Especializado

Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza

(Portaria nº xxx/xxxx)

Rosely de Assis Fernandes

(Portaria nº 1050, de 13 de outubro de 2022)

TRIBUNAL REGIONAL DO ESTADO DO AMAZONAS

Presidente

Desembargador Jorge Manoel Lopes Lins

Vice-Presidente e Corregedora Regional Eleitoral

Desembargadora Carla Maria Santos dos Reis

Membros da Corte

Victor André Liuzzi Gomes

Marcelo Manuel da Costa Vieira

Marcelo Pires Soares

Fabício Frota Marques

Pedro de Araújo Ribeiro (suplente)

Procurador Regional Eleitoral

Rafael da Silva Rocha

SUMÁRIO

1. Apresentação.....	6
2. Fundamentação	7
3. Estrutura Administrativa e Orçamentária da Ouvidoria	
3.1 Da Estrutura Administrativa	8
3.2 Equipe	9
3.2.1 Capacitação da Equipe	10
3.3 Instalações	13
3.4 Orçamento	14
3.4.1 Execução orçamentária	14
4. Demandas em Destaque	
4.1 Demandas com fundamento na Lei de Acesso à informação – LAI	14
4.2 Demandas ordinárias	15
4.3 Demandas cujo prazo de resposta não foi atendido pelas unidades do TRE/AM	17
4.4 Pesquisa de satisfação	20
4.5 Demandas ingressadas via OUVIM	28
5. Avaliação 2023	
5.1 Programa de trabalho versus Execução – Exercício 2023	30
5.2 Capacitação da Equipe	30
5.3 Projeto Ouvidoria Itinerante	30
5.4 Projeto de Reuniões semestrais com os chefes de cartório	31
5.5 Projeto Manual de procedimentos	31
5.6 Projeto Impulsão dos atendimentos via Balcão Virtual	31
5.7 Projeto Revisão e ampliação da Cartilha da Ouvidoria	31
5.8 Projeto Jovens Eleitores	32
5.9 Projeto de atualização da página eletrônica da Ouvidoria Eleitoral.....	32
5.10 Projeto de conscientização sobre a redução de materiais de consumo	32
5.11 Atividades rotineiras	35
5.12 Considerações finais sobre as atividades	35
6. Exercício 2024	
6.1 Previsão orçamentária	37
6.2 Programa de Trabalho para 2024	37

1. Apresentação

O presente relatório anual tem por escopo apresentar os trabalhos realizados pela **Ouvidoria** à Corte Regional Eleitoral do Amazonas, de forma a consolidar as atividades desenvolvidas pela unidade no exercício pretérito, bem como os projetos e metas traçadas para o exercício 2024.

Todavia, exordialmente, imprescindível rememorarmos que a Ouvidoria Eleitoral deste Eg. Tribunal, a exemplo das demais ouvidorias públicas, funciona como instância de participação social, responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, com vistas a garantir a sua efetividade, propondo, sempre que necessário, o aperfeiçoamento dos serviços prestados, bem como adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, à luz do que preceitua a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, ou simplesmente Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, como ficou conhecida popularmente.

Importante, ainda, destacar que visando subsidiar o desiderato de bem servir à sociedade, e com amparo na legislação vigente, a Ouvidoria Eleitoral promove a avaliação dos serviços prestados, por meio de pesquisa de satisfação, notadamente, via recursos digitais, disponibilizados em sua página eletrônica, correio eletrônico ou por meio de totens disponibilizados no átrio do fórum eleitoral e secretaria deste Tribunal, instrumento fundamental de análise para o aprimoramento dos serviços públicos prestado pelo Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.

Desta forma, ao realizar suas atividades, a Ouvidoria Eleitoral, de forma reflexa, atua como canal fomentador da transparência e da democracia, notadamente, por meio da gestão participativa e da escuta popular.

Observa-se assim, que, a Ouvidoria Eleitoral mais do que um canal de comunicação do usuário do serviço público com a administração do órgão que presta o serviço, mostra-se como importante instrumento de governança pública, essencial para a eficiência do setor público, pois garante a possibilidade do usuário do serviço público de Denunciar, Criticar e/ou Reclamar dos serviços prestados pela repartição pública, ou, ainda, sugerir adequações aos serviços prestados, visando mitigar ou sanar falhas identificadas. Em suma, as Ouvidorias surgem como unidades administrativas, a fim de contribuir para a construção de um espaço para reflexão destas manifestações, contribuindo para o aperfeiçoamento das atividades de interesse da sociedade.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

No contexto da Governança participativa, decorrente de imperativo constitucional (art. 37, § 3º da CF/88), em que ao cidadão, de modo especial, o usuário do serviço público, é garantido participação na administração pública, as Ouvidorias, à luz da Lei nº 13.460/2017 (Lei do Usuário do Serviço Público) e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), recebe, classifica e analisa as manifestações dos usuários, para posteriormente, com fundamento nelas, apresentar proposições à alta administração do Órgão, funcionando, desta forma, como instrumento de governança.

2. Fundamentação

No âmbito deste Regional, o marco legal que fundamenta o funcionamento e organização da Ouvidoria Eleitoral, se deu no ano de 2009, com a edição da **Resolução TRE-AM nº 11**, que instituiu a unidade, vinculada à Corregedoria Regional Eleitoral do Amazonas. Todavia, no ano de 2017, referida norma sofreu alteração com a edição da **Portaria TRE-AM nº 812/2017**, alterando o art. 2º da Resolução que a criou, e, assim, estabelecendo que a função de Ouvidor Eleitoral passaria a ser exercida por membro da Corte Eleitoral, e não mais pelo Corregedor Regional Eleitoral.

Posteriormente, no ano de 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, alterada posteriormente 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 à alta administração, posteriormente à apreciação da Corte Eleitoral, minuta de Resolução contendo proposta de instituição do Regime Interno da Unidade, no bojo dos autos do processo administrativo digital nº 010879/2021, o qual, com parecer favorável do Ministério Público Federal, aguarda aprovação.

No presente, as Ouvidorias Eleitorais têm suas atividades, funcionamento e organização balizadas pelas seguintes normas legais: Art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal, que garante a participação da sociedade na administração pública, garantias regulamentadas por meio das Leis nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e 13.460, de 26 de junho de 2017. Assim como, por meio das

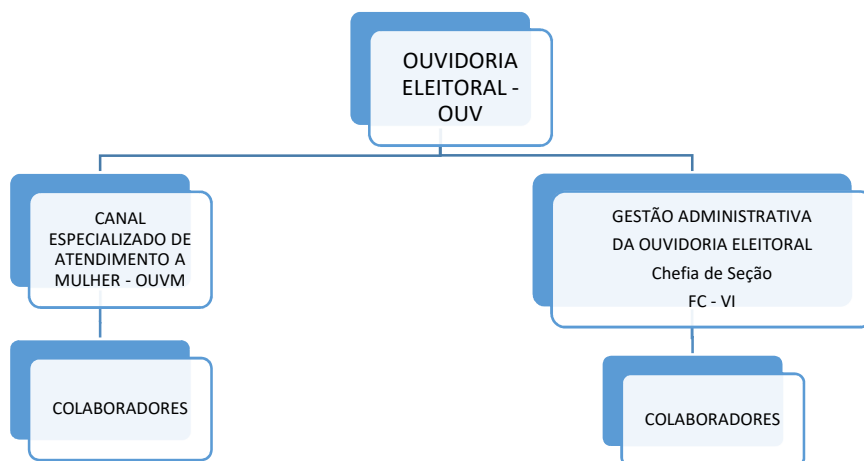
Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

normas infralegais: Res. CNJ nº 432/2021, Res. CNJ nº 425/2021, Res. TSE nº 23.705/2022, Res. TRE-AM nº 25/2017 dentre outras.

3. Estrutura Administrativa e Orçamentária da Ouvidoria

3.1 Da Estrutura Administrativa

Atualmente a estrutura administrativa da Ouvidoria Eleitoral permanece inalterada, em relação ao exercício anterior, contando apenas com uma função FC-6 (Chefia de Seção), exercida pelo Gestor Administrativo da unidade. Entretanto, sabe-se que sob a ótica da administração moderna, a Ouvidoria Eleitoral deveria, ao menos, possuir uma assistência, haja vista o rol de atribuições reservadas à unidade.



Sob este contexto, a Ouvidoria Eleitoral, representada pelo Ouvidor, realizou duas manifestações, no sentido de oportunizar uma melhor redistribuição de funções no âmbito deste Regional, por assim dizer, via processos impulsionados pela Ouvidoria eleitoral:

PAD Nº 010879/2021 – Tratou da minuta de Resolução que institui o Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral, onde sugeriu-se **02 (duas) assistências, sendo 01 para a Ouvidoria e 01 para a Ouvidoria da mulher.**

SEI Nº 0000853-86.2023.6.04.0000 (Despacho nº 2679) – Ouvidor sugeriu estudo para estabelecer uma estrutura administrativa mínima.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Oportunamente, mencionamos o PAD Nº 10496/2022, o qual vem tratando do Regulamento interno da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral, com estudos em andamento.

Em síntese, a Ouvidoria Eleitoral encontra-se provida com uma única função de chefe de seção (FC-6), mas com um leque expressivo de atribuições, conforme, à guisa de exemplo, pode-se observar:

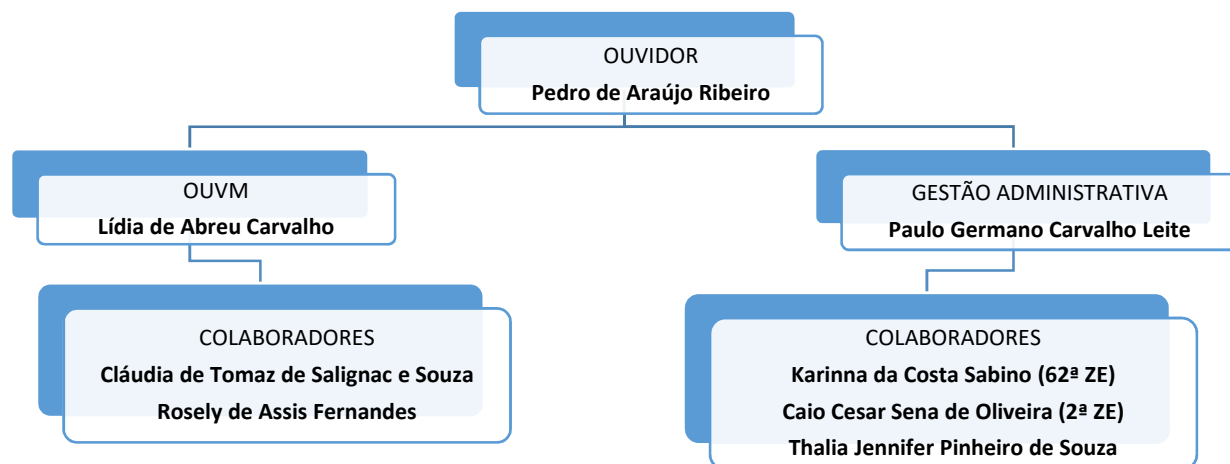
- Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos/Lei nº 13.460/2017;
- Atividades administrativas: divulgação da Ouvidoria, elaboração de relatórios;
- Gerenciadora do *Call Center*;
- Avaliadora da prestação do serviço público/ Lei nº 13.460/2017;
- Mediadora e conciliadora de conflitos entre o usuário do serviço público e o órgão/Lei nº 13.460/2017;
- Gerenciadora da lei de acesso à informação/ Lei nº 12.527/2011;
- Protetora da efetiva prestação dos serviços públicos/ Lei nº 13.460/2017;
- Fomentadora da participação do usuário do serviço público na administração pública/ Lei nº 13.460/2017;
- Canal especializado de atendimento à mulher – Ouvidoria da mulher (OUVM).

3.2 Equipe

A equipe de trabalho da Ouvidoria encerrou o exercício de 2023 composta pelo Juiz Eleitoral, Ouvidor titular **Pedro de Araújo Ribeiro**, suplente da Corte Eleitoral; pela titular do Canal Especializado de Atendimento à Mulher **Lídia de Abreu Carvalho**, Juíza auxiliar da Presidência; pelo Gestor administrativo da Ouvidoria **Paulo Germano Carvalho Leite**, e pelos colaboradores: **Marcelo Augusto da Costa Freitas**, **Karinna da Costa Sabino** (Lotação na ZE 62ª), **Caio César Sena de Oliveira** (Lotação na ZE 2ª) e estagiária **Thalia Jennifer Pinheiro de Souza** (Vínculo encerrado em 24/01/2024), bem como pelas colaboradoras do referenciado Canal Especializado: **Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza** e **Rosely de Assis Fernandes**.

Tratando especificamente sobre a equipe acima apresentada importante rememorar que o servidor **Marcelo Augusto da Costa Freitas** encontra-se afastado por razões de saúde, que se incompatibilizam com o exercício das atividades da Ouvidoria, situação comprovada em seus assentamentos funcionais, reduzindo, desta forma, a força de trabalho da unidade até os dias presentes.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023



3.2.1 Capacitação da Equipe

Considerando o que fora planejado no exercício de 2022 para o 2023, e no forte convencimento de que a capacitação dos servidores que atuam junto à Ouvidoria demonstra-se essencial para o correto funcionamento da unidade, ao longo do ano 2023, a equipe da Ouvidoria Eleitoral (OUV) realizou cursos na modalidade *on-line*, a fim de alcançar a necessária capacitação, bem como participou de encontros promovidos pela Justiça Eleitoral:

EVENTOS/CURSOS	SEI Nº	PERÍODO	PARTICIPANTES
Masterclass Diálogos sustentáveis: A hora e a vez da Prevenção e do combate ao assédio no Trabalho	10278-40.2023	14 e 15 de setembro de 2023	Caio Oliveira Thalia Souza
Encontro das Ouvidorias da Justiça Eleitoral (Foz do Iguaçu)	02077-59.2023	18 e 19 de maio de 2023	Kon Tsih Wang (Ouvidor) Lídia de Abreu Carvalho (Ouvidora da mulher) Pedro de Araújo Ribeiro (Ouvidor Eleitoral Substituto) Paulo Germano Carvalho Leite (Gestor da Ouvidoria Eleitoral) Karinna da Costa Sabino (Colaboradora da Ouvidoria)
Seminário – Enfrentamento ao assédio moral, sexual e discriminação.	10278-40.2023	04 de maio de 2023	Karinna Sabino Thalia Souza
Oficina de comunicação não violenta.	10278-40.2023	05 de maio de 2023	Karinna Sabino Thalia Souza
Acesso à Informação	10278-40.2023	30/03/2023 à 19/04/2023	Paulo Germano
Acesso à Informação	10278-40.2023	14/04/2023 à 24/04/2023	Karinna Sabino

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Acesso à Informação	10278-40.2023	08/11/2023 à 09/11/2023.	Caio Oliveira
Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com cidadão.	10278-40.2023	25/04/2023 à 26/04/2023	Paulo Germano
Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral - EOJE	10278-40.2023	18 e 19 de maio de 2023.	Karina Sabino
II Encontro Nacional de servidoras e servidores de Ouvidorias da Justiça Eleitoral	10278-40.2023	30 de agosto a 01 de setembro de 2023.	Karina Sabino
Gestão de conflitos e negociação	10278-40.2023	23/01/2023 à 31/01/2023.	Karina Sabino
Introdução à Libras	10278-40.2023	16/01/2023 à 23/01/2023.	Karina Sabino
Introdução à Libras	10278-40.2023	30/10/2023 à 07/11/2023	Caio Oliveira
Comunicação pública e gestão de relacionamento com cidadão.	10278-40.2023	09/11/2023 à 10/11/2023	Caio Oliveira
II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM e 15º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – ECOJE (realizado em Florianópolis/SC, no Tribunal de Justiça de Santa Catarina e Assembleia Legislativa de Santa Catarina)	09936-29.2023	22 a 24/11/2023	Ouvidor Pedro de Araújo Ribeiro
Palestra: O Código da inteligência: a excelência emocional e profissional/Augusto Cury (Sem certificado) Evento: Online	10278-40.2023	29/11/2023	Karina Sabino
Excelência no atendimento ao cliente (SECAP)	Aguardando emissão de certificado	13/12 à 14/12/2023	Karina Sabino Cláudia de Tomaz

Por seu turno, à despeito de sua autonomia administrativa, a Ouvidoria da mulher realizou as seguintes capacitações:

EVENTOS/CURSOS	PERÍODO	PARTICIPANTES
----------------	---------	---------------

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Curso – Assédio Moral: O que saber e fazer (realizado na modalidade on-line pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP)	02 e 03/05/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM (realizado em São Luís/MA)	03 a 05/05/2023	Lídia de Abreu Carvalho Rosely de Assis Fernandes
Seminário - Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação (realizado em Manaus/AM, no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas)	04 e 05/05/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Planejamento e Organização Pessoal no Trabalho (realizado na modalidade on-line pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP)	16 a 18/05/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Encontro das Ouvidorias da Justiça Eleitoral (realizado em Foz do Iguaçu/PR)	18 e 19/05/2023	Lídia de Abreu Carvalho
Curso – Comunicação não Violenta (realizado na modalidade on-line pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP)	22 a 31/05/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com Cidadão	01 a 09/06/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Nova Lei de Licitações: Gestão Contratual (realizado na modalidade on-line pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP)	10 a 14/07/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Nova Lei de Licitações: Sanções ao Fornecedor (realizado na modalidade on-line pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP)	17 a 20/07/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Palestra – Discriminação de Gênero (realizada em Manaus/AM no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas)	21/07/2023	Dra. Lídia de Abreu Carvalho e Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Posse e Abertura dos Trabalhos da Diretoria Executiva do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE (realizada em Brasília/DF)	08 e 09/08/2023	Lídia de Abreu Carvalho
Palestra - Masterclass Diálogos Sustentáveis: A Hora e a Vez da Prevenção e do Combate ao Assédio no Trabalho (realizada em Manaus/AM no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas)	14 e 15/09/2023	Lídia de Abreu Carvalho, Rosely de Assis Fernandes e Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Palestra – Assédio Moral: Saúde Mental no Meio Ambiente do Trabalho (realizada em Manaus/AM no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas)	29/09/2023	Lídia de Abreu Carvalho e Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Gestão de Comportamento nas Organizações (realizado na modalidade on-line pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP)	16 e 17/10/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM e 15º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – ECOJE (realizado em Florianópolis/SC, no Tribunal de Justiça de Santa Catarina e Assembleia Legislativa de Santa Catarina)	22 a 24/11/2023	Lídia de Abreu Carvalho
Palestra – Equidade Étnico-Racial, Racismo e Intolerância Religiosa (realizada em Manaus/AM no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas)	04/12/2023	Lídia de Abreu Carvalho e Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Desinformação, Plataformas Digitais e Eleições no Brasil (realizado na modalidade on-line pelo Tribunal Superior Eleitoral – TSE)	04, 06, 11 e 13/12/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza
Curso – Excelência no Atendimento ao Cliente (realizado em Manaus/AM no Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas)	13 e 14/12/2023	Cláudia de Tomaz de Salignac e Souza

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 uma estrutura física necessária para o seu funcionamento. Entretanto, necessita de 3 (três) computadores para melhor funcionamento do *call center*, bem como atendentes, quer estagiários ou terceirizados, haja vista a carência de servidores efetivos, pois essenciais para que se possa prestar um atendimento célere ao usuário que busca dirimir dúvidas, notadamente, quanto ao cadastro eleitoral, via este canal de comunicação (*Call Center*). Observa-se, ainda, a necessidade de **isolamento acústico das salas da Ouvidoria**, visto que, principalmente, nos períodos de treinamento aos mesários há em demasia a emissão de poluição sonora, o que dificulta a realização dos trabalhos que exigem maior concentração e atendimento.

Ademais conta com mobiliário completo e em boas condições, a despeito do tempo de uso.

3.4 Orçamento

O orçamento destinado à Ouvidoria para o exercício 2023, contou com dotação inicial de R\$ **46.089,00** (quarenta e seis mil e oitenta e nove reais), o qual sofrera, no decorrer do exercício, remanejamento interno da ordem de R\$ 10.222,00 (dez mil e duzentos e vinte e dois reais), totalizando R\$ 56.311,00 (cinquenta e seis mil e trezentos e onze reais), para custeio de suas despesas – GND 3.

3.4.1 Execução orçamentária

Os recursos reservados à Ouvidoria Eleitoral foram empenhados nas seguintes condições:

Diárias e ajuda de custo para servidores	R\$ 12.464,00
Diárias para membros	R\$ 8.025,00
Passagens e locomoção para servidores	R\$ 15.000,00
Passagens para membros	R\$ 10.600,00
SUBTOTAL	R\$ 46.089,00
REMANEJAMENTO INTERNO	R\$ 10.222,00
TOTAL	R\$ 56.311,00

Todavia, apesar dos esforços para execução integral da dotação reservada, deixou-se de executar uma módica parte dos recursos, no valor de **R\$ 866,29** (oitocentos e sessenta e seis reais e vinte e nove centavos), o que representou um excelente desempenho, colocando a Ouvidoria dentre as unidades gestoras de recursos que melhor executaram os recursos orçamentários no ano de 2023.

4. Demandas em Destaque

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

O direito ao acesso à informação é uma salvaguarda fundamentada garantida pela **Lei nº 12.527 de 2011**. Assim, a Ouvidoria Eleitoral, em observância ao ordenamento legal e às disposições da **Resolução do CNJ nº 215 de 2015 e Res. TRE-AM nº 25/2017**, visa assegurar o direito fundamental de acesso à informação, buscando sempre alinhar suas diretrizes aos princípios básicos da administração

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

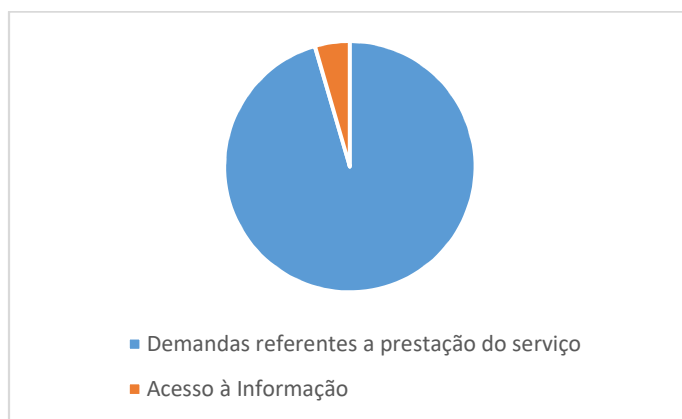
pública, garantindo de forma efetiva uma gestão transparente da informação, bem como a proteção da informação quanto à disponibilidade, autenticidade e integridade.

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 a liberdades e garantias individuais.

No exercício de 2023, os atendimentos prestados pela Ouvidoria Eleitoral chegaram ao quantitativo de 1.511, conforme relatório estatístico gerado pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC, sendo 68 (sessenta e oito) correspondentes à Lei de Acesso à informação, conforme apontam os dados extraídos do SEI, pois, demandas dessa natureza tramitam via Sistema Eletrônico de Informação:

TIPO DE RELATO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Lei de Acesso à informação	68	4,50%

Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão e SEI, Sistema Eletrônico de Informações



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 cidadão, encaminhou-se a demanda via SEI – Sistema Eletrônico de Informações à unidade competente ou custodiadora da informação, sempre com observância ao prazo não superior a 15 (quinze) dias, conforme Resolução CNJ nº 215 de 2015 c/c Res. TRE-AM nº 25/2017.

4.2 Demandas ordinárias

As demais demandas tratadas pela Ouvidoria Eleitoral, correspondentes 95,5 %, passaram a ser denominadas de demandas ordinárias, representando todas as manifestações recebidas e tratadas no dia a dia, referentes à prestação do serviço público, cujo ingresso se dá por meio dos seguintes canais: atendimentos presenciais, telefônicos, e-mails e atendimentos pelo balcão virtual, sendo todas

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

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 no ano de 2023 foi via telefone**, chegando ao percentual de **53,67%**. Em oposição, o Balcão Virtual foi o único canal que não apresentou demandas, apesar da divulgação, via vídeo, no rol de entrada do prédio anexo, junto aos eleitores, demonstrando que se faz necessário atuação da assessoria de comunicação, a fim de levar ao conhecimento da sociedade a modalidade do serviço.

Relatos por Formas de Recebimento		
Período: 01/01/2023 a 31/12/2023		
Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
TELEFONE	811	53,67%
EMAIL	582+ 41(SEI)=623	41,23%
INTERNET	66	4,36%
PESSOALMENTE	11	0,72%
BALCÃO VIRTUAL	0	0,00%
Total	1511	100%

Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão e SEI, Sistema Eletrônico de Informações

Concernente aos **tipos de relatos**, o SAC apresentou maior percentual a procura por informação, **referente ao Cadastro Nacional de Eleitores**, naquilo que corresponde à documentação, chegando ao percentual de **43,054%**. Sendo os assuntos de menor procura as informações referentes a agradecimento, propaganda eleitoral irregular e notícia de assédio e discriminação, conforme dados a seguir:

TOTAL DE RELATOS POR TIPO		
Período: 01/01/2023 a 31/12/2023		
Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores	711	43,054%
CONSULTA	297	19,655%
Informação, referente ao AGENDAMENTO ELETRÔNICO	152	10,059%
INFORMAÇÃO REFERENTE A BIOMETRIA	83	5,49%
INFORMAÇÃO, referente a lista telefônica	81	5,36%
INFORMAÇÃO, referente aos Mesários	54	3,57%

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

INFORMAÇÃO (LAI-LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO): Constante dos arquivos	68 (conforme SEI)	4,50%
INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO PÚBLICO	19	1,257%
RECLAMAÇÃO	17	1,125%
DENÚNCIA	8	0,529%
SUGESTÃO	6	0,397%
Reclamação, referente ao SISTEMA DE AGENDAMENTO	6	0,397%
ELOGIO	3	0,1985%
INFORMAÇÃO, referente a estágio	3	0,1985%
AGRADECIMENTO	1	0,066%
PROPAGANDA ELEITORAL IRREGULAR	1	0,066%
Notícia de assédio e discriminação	1	0,066%
Total	1.511	100%

Fonte: SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão

4.3 Demandas cujo prazo de resposta não fora observado pelas unidades do TRE-AM (Res. 23.705/2022)

No período em foco de análise, 08/02/2023 a 31/12/2023, foi gerado um total de **213 (duzentos e treze) processos pela unidade Ouvidoria no sistema SEI**. Deste montante, tivemos **68 (sessenta e oito)** processos referentes à Lei de Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011), **19 (dezenove) Reclamações/Denúncias**, **60 (sessenta)** processos referentes a solicitações diversas de **usuários do serviço público**, com fundamento na Lei nº 13.460/2017 e **66 (sessenta e seis)** processos gerados em prol dos servidores ou colaboradores da OUV, além de processos referentes a outras providências ou solicitações.

Em atenção ao art. 47, inciso IV, da Resolução 23.705/2022, informamos as demandas cujos prazos foram atendidos tardiamente por unidades do TRE-AM, no exercício pretérito, alcançou a totalidade de **10 processos**, conforme a seguir:

Processo	Unidade	Tipo	Mês
0001441-93.2023	GPJ	Reclamação/Denúncia	3
0002810-25.2023	ZE_INT	Acesso à informação	

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

	ZE_CAP		4
0004569-24.2023	ZE_INT ZE_CAP	Acesso à informação	5
0008613-86.2023	SECEP	Acesso à informação	8
0007556-33.2023	SECEP	Consultas/Orientações/Providências	7
0008568-82.2023	SEGED	Informações	8
0009733-67.2023	ZE 003	Pedido de esclarecimento	9
0009741-44.2023	ZE 003	Pedido de esclarecimento	9
0005991-34.2023	CSIGCC	Solicitação	6
0009284-12.2023	SJD	Acesso à Informação	9

Levando em consideração que a implantação do sistema eletrônico de informações – SEI, se deu em 2023, houve a comunicação, via Processo SEI nº 0004570-09.2023, pelo Ouvidor Eleitoral, a fim de rememorar as unidades sobre os prazos de respostas, sendo de 48 horas (caso a unidade não dispusesse da informação), 15 (quinze) dias (caso a demanda fosse referente à Lei de acesso à informação) e de 20 (vinte) dias (caso o assunto remetesse à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).

Outrossim, no tocante, as demandas cujo objeto restringiu-se à Lei de Acesso à Informação – LAI, merece destaque, por força do inciso III do art. 30, da Lei nº 12.527/2011:

Demandante	Demanda Recebida	Demanda Atendida	Demanda Indeferida
gustavoxxfilho@gmail.com	SIM	SIM	-
maxxxlm@yahoo.com.br	SIM	SIM	-
marxxliv@gmail.com	SIM	SIM	-
denxxxnde@lseg.com	SIM	SIM	-
cdgixxssouza@gamil.com	SIM	SIM	-
caixxxma@reamazonica.com.br	SIM	SIM	-
defesa.am.pfn@pgfn.gov.br	SIM	SIM	-
gustavoxxfilho@gmail.com	SIM	NÃO	
pesquisaxxdf@gmail.com	SIM	SIM	-
mateusxxsb@outlook.com	SIM	SIM	-
gusxxais@hotmail.com	SIM	NÃO	-
dedeusxxmar@gmail.com	SIM	NÃO	-
Anaxxx60@gmail.com	SIM	SIM	-
alcebixxandson@gmail.com	SIM	SIM	-
gustavoxxfilho@gmail.com	SIM	NÃO	-
michexxxseti@alzirias.org.br	SIM	SIM	-

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

glexxxxvalho@gmail.com	SIM	NÃO	-
ferxxxdoj@gmail.com	SIM	SIM	-
cwsxxx13@gmail.com	SIM	SIM	-
anaxxeiro@tre-ma.jus.br	SIM	SIM	-
marxxxliv@gmail.com	SIM	SIM	-
ana60@gmail.com	SIM	SIM	-
carolxxxcken@tre-rj.jus.br	SIM	SIM	-
danixxxgues@tre-rn.jus.br	SIM	SIM	-
mariaxxxkunert@gmail.com	SIM	SIM	-
lucasxxxsantos@live.com	SIM	SIM	-
acxxxcia@acritica.com	SIM	NÃO	-
alyxxpaiva@ufu.br	SIM	SIM	-
fabioxxxhida@usp.br	SIM	SIM	-
pru1.oficios@agu.gov.br	SIM	SIM	-
gustavoxxxfilho@gmail.com	SIM	NÃO	-
drixxxborda@alfaconcursos.com.br	SIM	NÃO	-
fjxxxa@tre-ac.jus.br	SIM	SIM	-
carlosxxxcav7@gmail.com	SIM	NÃO	-
alyxxx@psicologianova.com.br	SIM	SIM	-
biaxxx38@gmail.com	SIM	SIM	-
rafaelxxxfallas@gmail.com	SIM	SIM	-
euxxxcarvalho@gamil.com	SIM	NÃO	-
anaxx60@gmail.com	SIM	SIM	-
pfxxxves@gmail.com	SIM	SIM	-
silxxxmaia@tre-pi.jus.br	SIM	SIM	-
pesxxxse@alzirias.org.br	SIM	SIM	-
ds@tjsc.jus.br	SIM	SIM	-
mariaxxxcollares@gmai.com	SIM	SIM	-
talxxxnoza@hotmail.com	SIM	SIM	-
deyvidxxx94@gmail.com	SIM	SIM	-
faxxxlins@gmail.com	SIM	SIM	-
Jessicaxxx333@gmail.com	SIM	SIM	-
karenxxxpires@gmail.com	SIM	SIM	-
caixxxma@redeamazonica.com.br	SIM	SIM	-
cedxxxantunes@fgv.edu.br	SIM	NÃO	-
vicxxxmaro@direcaoconcursos.com.br	SIM	SIM	-
brunaxxxmma@folhadirigida.com.br	SIM	SIM	-
elcyxxxtos@gmail.com	SIM	SIM	-
robertaxxxadm@gmail.com	SIM	SIM	-
ouvidoria@tre-am.jus.br	SIM	SIM	-
fernandaxxxjus@gmail.com	SIM	SIM	-
lilixxtrago@gmail.com	SIM	NÃO	-
jpxxx2011@hotmail.com	SIM	-	INDEFERIDO
biaxxx@fgsadv.com	SIM	SIM	-
faxxxlins@gmail.com	SIM	SIM	-
meuxxxlenio@gmail.com	SIM	SIM	-
dedeusxxxmar@gmail.com	SIM	SIM	-

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

englxxnando@gmail.com	SIM	SIM	-
advxxxfranca@yahoo.com	SIM	SIM	-
jsoxxxadm@gmail.com	SIM	SIM	-
ouvidoria@tre-am.jus.br	SIM	SIM	-
jeanxxxjtito@gmail.com	SIM	NÃO	-
Total	68	13	1

Obs.: Demandas recebidas deixam de ser atendidas caso o demandante, após solicitação da Ouvidoria, deixar de identificar-se ou de especificar corretamente a informação desejada. Assim como, as demandas recebidas deixam de serem atendidas quando sua divulgação é autorizada por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa.

4.4 Pesquisa de satisfação

Nos termos do art. 23 da Lei do usuário do Serviço Público, bem como em observância a recomendações e resoluções do CNJ, deve-se realizar pesquisas de satisfação junto aos eleitores, as quais, servirão como uma avaliação continuada da prestação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria e demais unidades do TRE-AM.

Em atenção aos normativos legais, a Ouvidoria Eleitoral implementou em 2023 a utilização de 2 (dois) totens, dispostos em pontos estratégicos, vislumbrando-se a facilidade e o alcance do público. Além disso, disponibilizou, tanto na página do site do TRE-AM, quanto nas Centrais de Atendimento aos eleitores, QR-CODEs, onde basta o eleitor acessar e preencher o formulário, para avaliar a prestação do serviço.

Ademais, deve-se registrar que esta avaliação, igualmente, consta das metas estabelecidas pelo CNJ desde o ano de 2017, em que se estabeleceu que a Justiça Eleitoral deveria “**adotar mecanismo permanente de aferição da satisfação dos cidadãos-usuários com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral e atingir o grau de satisfação de 80%.** Destacando que, atingir 80% no grau de satisfação dos eleitores quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, através da instituição de mecanismo de aferição permanente, inclusive em anos eleitorais. *(Metas Específicas para 2017. Aprovadas no 10º Encontro Nacional do Poder Judiciário)*

A suso mencionada pesquisa de satisfação avalia os serviços prestados pelo Eg. Tribunal sob três aspectos a saber: 1. Quanto ao tempo que o usuário demorou para ser atendimento; 2. Quanto a orientação prestada pelo servidor; 3. Quanto a Cordialidade do servidor-atendente. Além desses

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

questos a pesquisa também avalia: 4. O Sistema de Agendamento Eletrônico; 5. A pontualidade do horário agendado e 6. A acessibilidade da página eletrônica do Tribunal.

Dito isto, apresentaremos, nas próximas páginas, relatórios referentes a cada um dos quesitos avaliados e as unidades que passaram por avaliação, por meios dos quais a alta administração poderá avaliar as unidades administrativas com grau de satisfação insatisfatório e, desta forma, promover ações que mitiguem as deficiências identificadas.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

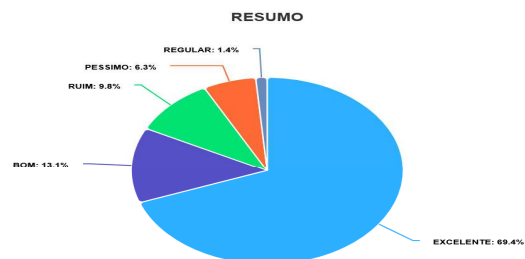
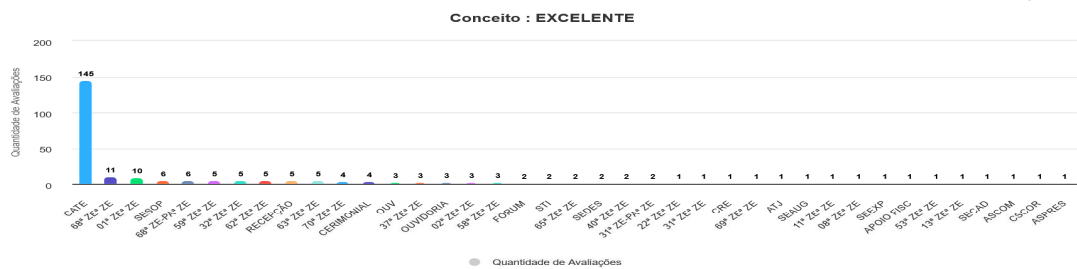
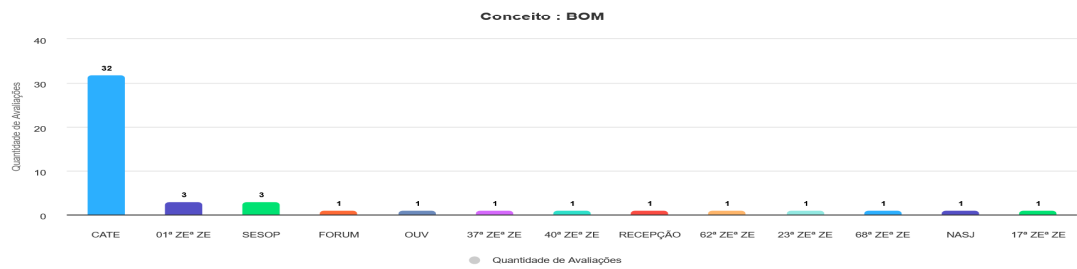
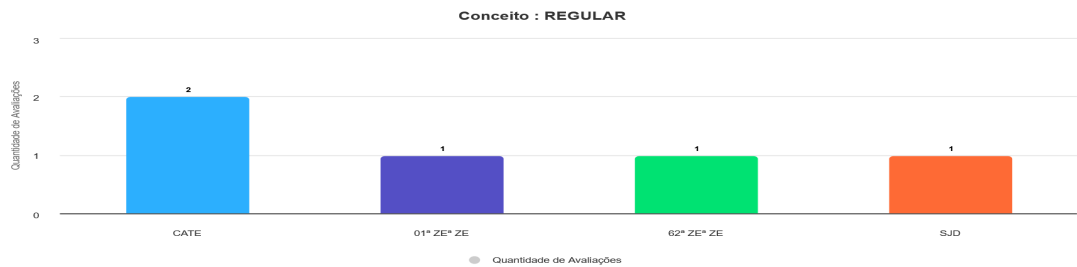
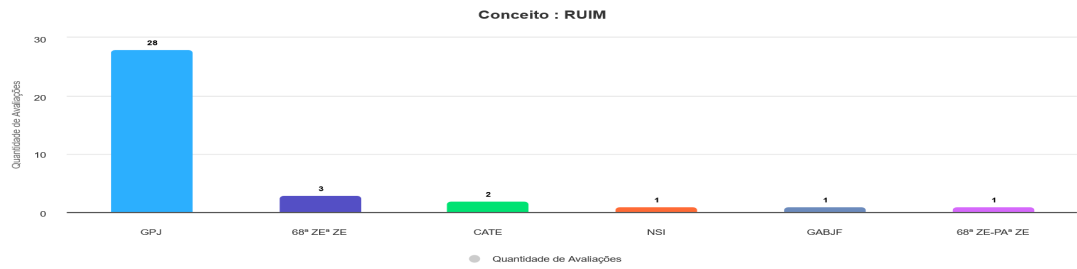
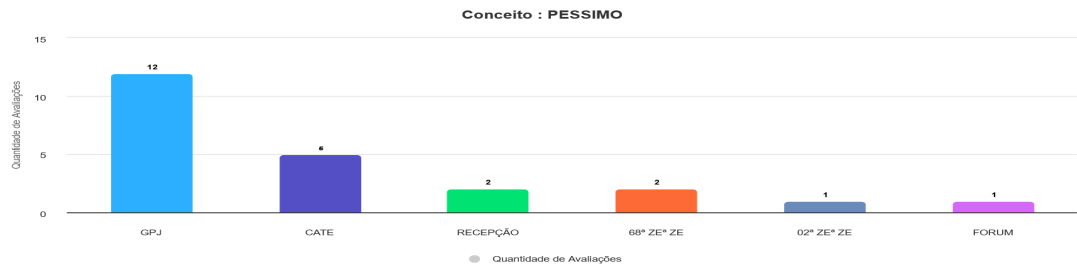


Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Ouvidoria - Relatório Gráfico

Parâmetros: Ano 2023 Anual Pergunta 2 -

À ORIENTAÇÃO prestada pelo(s) servidor(es) (Você tirou todas as dúvidas?)



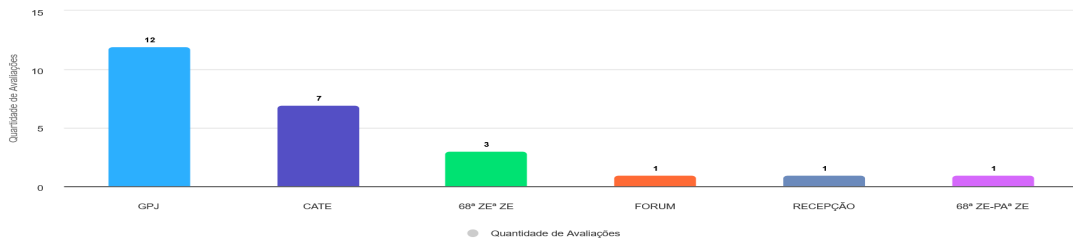
Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Ouvidoria - Relatório Gráfico

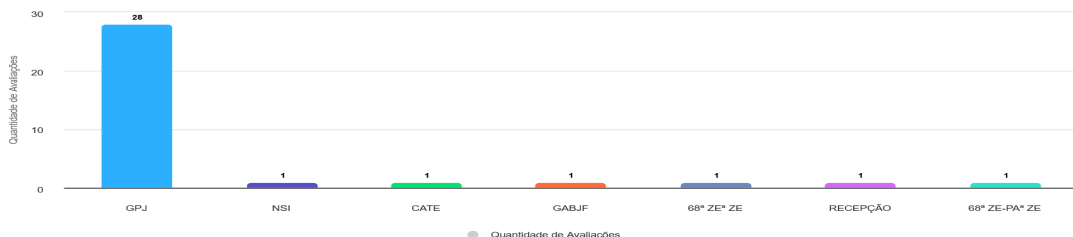
Parâmetros: Ano **2023** **Anual** Pergunta 3 -

À CORDIALIDADE prestada pelo(s) servidor(es) (Você foi bem atendido?)

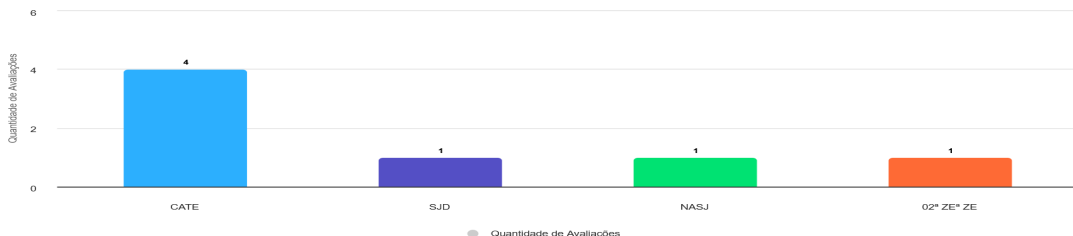
Conceito : PESSIMC



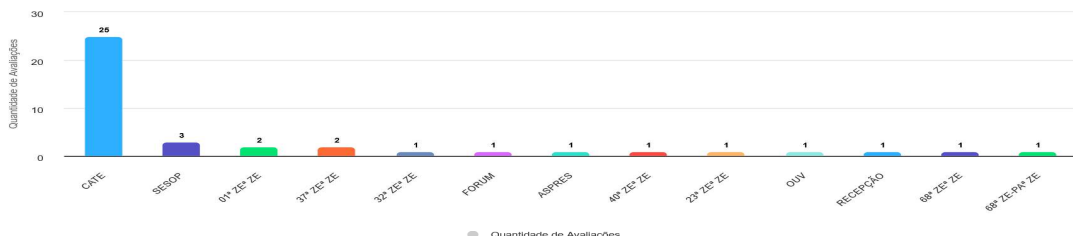
Conceito : RUIM



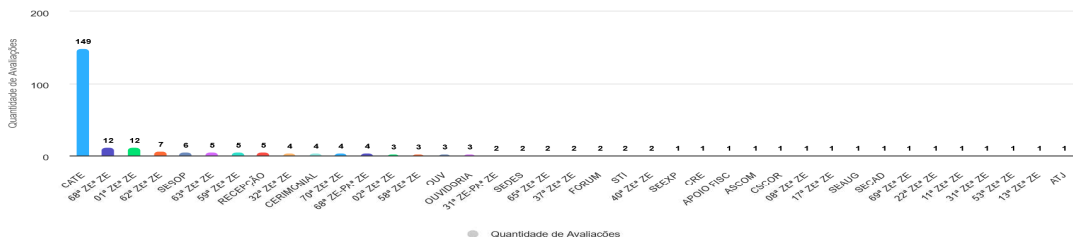
Conceito : REGULAR



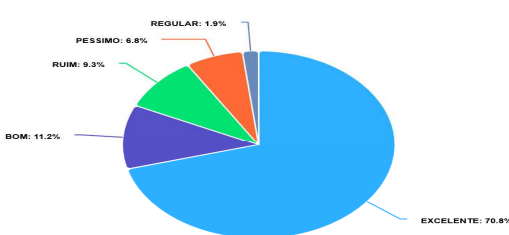
Conceito : BOM



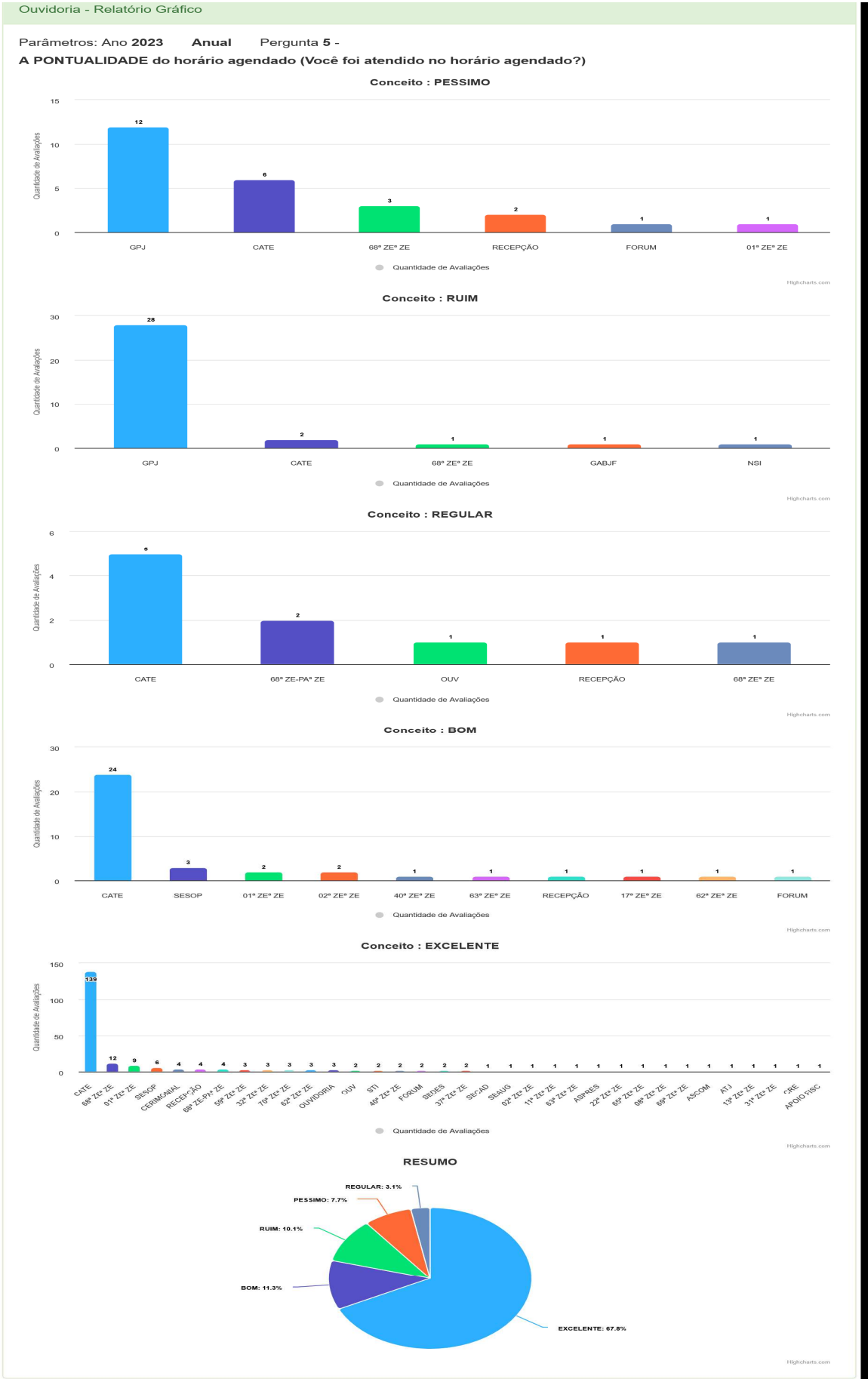
Conceito : EXCELENTE



RESUMO



Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023



Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

4.5 Demandas ingressadas via OUVIM

No exercício de 2023 a Ouvidoria da Mulher autuou o registro de 11 denúncias. Destas denúncias **03** foram encaminhadas à Corregedoria Regional Eleitoral do Amazonas, **01** para a Chefia da CATE, **01** para a Chefia da SESEP/CADS e **06** denúncias foram encaminhadas aos órgãos competentes (Ministério Público/Ouvidoria do Estado), conforme determina a Portaria TRE/AM n. 761/2021.

DATA	QUEM PROCUROU	CANAL DE COMUNICAÇÃO	ASSUNTO	PROCEDIMENTO ADOTADO
30/03	Vereadora	E-mail	Violência política de gênero e assédio moral	Encaminhamento de denúncia ao MP e Delegacia especializada em crimes cibernéticos
18/04	Advogado	Presencial	Solicitação de informações de certidão de quitação eleitoral de candidata	Encaminhado ao Cartório e à SJD
25/04	Vereadora	Presencial	Violência política de gênero	Encaminhamento de denúncia ao MP
02/05	Servidora terceirizada	Presencial	Solicitação de informações	Esclarecimentos sobre o tema solicitado
17/05	Servidora terceirizada	Presencial	Assédio psicológico, calúnia, difamação e injúria	Encaminhamento de denúncia à chefia e sugestão para fazer B.O. numa delegacia
02/08	Eleitora	E-mail	Assédio moral	Encaminhamento da denúncia para Ouvidoria do Estado do Amazonas
24/08	Eleitora	Presencial	Assédio moral	Encaminhamento de denúncia à Chefia da CATE
31/08	Estagiária	E-mail	Assédio sexual	Encaminhamento de denúncia à Corregedoria

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

29/09	Servidora requisitada	Presencial	Assédio moral	Encaminhamento de denúncia à Corregedoria
02/10	Servidora requisitada	Presencial	Assédio moral	Encaminhamento de denúncia à Corregedoria
17/10	Secretária Municipal	E-mail	Calúnia e ameaça (violência política de gênero)	Encaminhamento de denúncia ao MP
23/11	Eleitora	E-mail	Calúnia, ameaça e difamação (violência política de gênero)	Encaminhamento de denúncia ao MP
19/12	Vereadora	Presencial	Violência política de gênero	Encaminhamento de denúncia ao MP

5. Avaliação 2023

Conforme o Programa de Trabalho para 2023, constante no Relatório Anual 2022, estiveram previstas as seguintes ações:

- Manutenção da **capacitação da equipe** da Ouvidoria Eleitoral;
- Estabelecimento de Calendário de audiências com as Zona 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, risco e/ou marginalizadas, nos termos da Resolução CNJ nº 425/2021, atuando em parceria com outras unidades do TRE/AM (Resolução nº 432/2021, art. 7º, § 3º) ou com outros poderes; (Deliberado na Carta de Aquiraz –CE);
- Propor **reuniões semestrais com os chefes de Cartórios** para dirimir questões, receber e realizar orientações sobre as atividades realizadas;
- 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;
- **Impulsionar os atendimentos pelo balcão virtual**, promovendo uma campanha publicitária interna e externa em parceria com a ASCOM;
- **Revisão e ampliação da Cartilha da Ouvidoria**, projeto remanescente do exercício de 2022;

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

- **Projeto Jovens Eleitores**, fomentar a participação dos 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;
- **Atualização da página eletrônica da Ouvidoria Eleitoral**;
- 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**, como papéis de impressão e copos descartáveis.

5.1 Programa de trabalho versus Execução – Exercício 2023

A execução das propostas deliberadas para o ano 2023, no Programa de trabalho da Ouvidoria Eleitoral, tiveram alcance significativo, visto que do total de **09 (nove)** projetos propostos pela Ouvidoria Eleitoral, **06 (seis)** projetos foram executados, restando pendente apenas 03 (três), sendo: reuniões semestrais com os chefes de cartório, projeto jovens eleitores e impulsão dos atendimentos, via Balcão virtual, através de campanha publicitária.

5.2 Capacitação da equipe

Conforme item 3.2.1 a equipe da Ouvidoria Eleitoral realizou total de 12 capacitações ao longo do ano de 2023, devendo-se ressaltar que boa parte dos cursos foram realizados através da Plataforma do ENAP, de modo gratuito e na modalidade Ensino à Distância – EAD.

A despeito das sugestões de cursos e aperfeiçoamentos no Plano Anual de Capacitação (PAC) do TRE-AM, não houve execução de todos os cursos sugeridos, com exceção do curso: “Excelência no atendimento ao cliente”, proposto pela Ouvidoria Eleitoral via SEI nº 0010260-19.2023.6.04.0000.

5.3 Projeto Ouvidoria Itinerante

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, pedidos de informações e críticas à prestação do serviço público patrocinado pela Justiça Eleitoral no estado do Amazonas.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

O Projeto Ouvidoria Itinerante/OUVIT/2023 foi realizado nos seguintes municípios: **Tabatinga, Benjamin Constant, Atalaia do Norte, Codajás e Careiro**, conforme termo de abertura no SEI nº 0002230-92.2023.6.04.0000.

As ações realizadas consistiram em Audiências internas, com foco na disseminação do papel da Ouvidoria no contexto na governança participativa, esclarecimentos quanto a efetiva competência da unidade e o fluxo de trabalho das atividades realizadas, com ênfase no tratamento das demandas relacionadas à Lei de Acesso à informação, as quais tiveram como expositores o próprio Ouvidor Eleitoral e o Gestor Administrativo da unidade, compreendeu, ainda, em apresentação do Projeto: Ouvidoria Itinerante e trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria Eleitoral, escuta ativa em relação às demandas do Cartório Eleitoral, realização de entrega das cartilhas produzidas pela Ouvidoria aos eleitores, bem como coleta de pesquisa de satisfação.

5.4 Reuniões semestrais com os chefes de cartório

Restou pendente de implementação.

5.5 Projeto Manual de procedimentos

O Manual de organização/procedimentos da Ouvidoria Eleitoral resultou da necessidade em possibilitar aos novos servidores ou colaboradores um contato com os trabalhos desenvolvidos, a fim de ensinar o aprimoramento dos serviços prestados.

A elaboração do manual encontra-se em execução.

5.6 Projeto impulsionamento dos atendimentos via Balcão Virtual

Restou pendente de execução.

5.7 Projeto revisão e ampliação da Cartilha da Ouvidoria

A nova Cartilha da Ouvidoria passou por revisão e significativa ampliação em relação ao material existente, a qual fora promovida pelo gestor administrativo da Ouvidoria e com apoio de integral de toda equipe, sendo elaborada uma minuta, a qual inaugurou a formalização do SEI nº

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

0008924-77.2023.6.04.0000, que posteriormente fora remetido aos Cartórios Eleitorais e Corregedoria Regional Eleitoral, visando contribuições intelectuais, assim como revisão do material.

Ressaltamos que participaram da revisão da Cartilha e outras contribuições as seguintes Zonas Eleitorais: ZE 62ª, ZE 68ª, Administração do Fórum Eleitoral, na pessoa do servidor Railson Leite Brasil, bem como do servidor Ruy Melo de Oliveira, e por derradeiro, da Corregedoria Regional Eleitoral, na pessoa da servidora Cassia Merklein, restando sua editoração pendente de realização, até o presente momento da confecção deste relatório, e sob os auspícios da Assessoria de Comunicação – ASCOM. Contou, ainda, como a contribuição intelectual do ex ouvidor substituto, biênio 2021/2023, Luís Felipe Medina.

5.8 Projeto Jovens Eleitores

Restou pendente de execução.

5.9 Projeto de atualização da Página Eletrônica da Ouvidoria Eleitoral

A atualização da página eletrônica da Ouvidoria Eleitoral foi iniciada no segundo semestre de 2023, tendo como idealizador seu gestor administrativo, encontrando-se pendente de concreção, ainda que conte com o apoio irrestrito da STI, na pessoa do servidor Ricardo Pereira de Mendonça Junior, resultando sua efetivação, desta forma, na comunhão de esforços entre Ouvidoria e STI, conforme SEI nº 0012123-10.2023.6.04.0000.

Após as alterações promovidas, o site contará com os seguintes tópicos: memorial virtual dos ouvidores, memorial virtual do Canal Especializado de Atendimento à Mulher - OUVIM, memorial dos gestores administrativos da unidade, legislação correlata, estrutura administrativa do tribunal e da Ouvidoria, carta de serviços, fluxograma das demandas, cartilha da Ouvidoria, dúvidas frequentes, relatórios, eventos e fale com a ouvidoria.

5.10 Projeto de conscientização sobre a redução de materiais de consumo

Buscou-se, no decorrer do ano de 2023, promover a cultura de conscientização interna sobre o consumo racional de alguns materiais de expediente, a exemplo de papel A4 e copos descartáveis, por meio de divulgação de slides na TV da sala da Ouvidoria e reuniões com os colaboradores, ao longo das jornadas de trabalho.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

O resultado pretendido restou alcançado, haja vista, a conscientização do uso racional dos materiais de consumo, ficar evidenciada ao analisarmos os relatórios apresentados pela SEALM, por meio dos quais verifica-se que o desiderato pretendido, qual seja contribuir para uma administração austera com a utilização mais equilibrada dos recursos públicos, veio a lograr êxito, pois no ano de 2023, houve uma expressiva redução de gastos em comparação ao ano 2022, gerando uma economicidade na unidade da ordem de **R\$ 2.504,42 (dois mil, quinhentos e quatro reais e quarenta e dois centavos)**. Conforme é possível concluir ao analisarmos as planilhas a seguir, com o devido cuidado de excluir os itens 200002620(coletes) e 200002831(totens), por não representarem, propriamente, material de expediente:

RELATÓRIO DE CONSUMO POR UNIDADE REQUISITANTE: 2022

U.G.: 070003 (Ouvidoria Eleitoral)

Cód. Material	Descrição	U.M.	Qtde.	Preço Médio de Saída	Vi. Total
200001691	ACHOCOLATADO EM PÓ	LT	11	4,40	48,40
200000001	AÇÚCAR GRANULADO	KG	1	4,28	4,28
200000898	ÁLCOOL GEL 500 G	FR	2	6,16	12,32
200000570	ANTENA INTERNA PARA TV	UN	1	60,00	60,00
200001660	APOIO DE PULSO PARA TECLADO	UN	2	14,79	29,58
200000105	APONTADOR PARA LÁPIS COM RESERVATÓRIO	UN	3	0,68	2,06
200001164	BLOCO DE PAPEL PARA RECADO - FOLHAS SOLTAS	BL	5	8,95	44,76
200001111	BLOCO DE RECADO TIPO POST-IT - MÉDIO	BL	4	3,30	13,20
200000148	BLOCO PARA RASCUNHO	BL	4	1,62	6,50
200001737	BLOCO POST-IT PEQUENO	BL	4	3,24	12,98
200000081	BORRACHA BRANCA	UN	5	0,60	3,00
200000163	CAIXA DE PAPELÃO PARA ARQUIVO	UN	6	1,64	9,84
200000412	CAIXA DE SOM PARA MICROCOMPUTADOR	UN	2	46,97	93,95
200000715	CANETA AZUL	UN	16	0,36	5,87
200001271	CANETA CORRETIVA TIPO SQUEEZE	UN	3	2,01	6,04
200001432	CANETA MARCA TEXTO AMARELA	UN	8	0,75	6,00
200001664	CANETA MARCA TEXTO LARANJA	UN	2	0,76	1,52
200001665	CANETA MARCA TEXTO ROSA	UN	2	0,96	1,93
200001433	CANETA MARCA TEXTO VERDE	UN	1	0,76	0,76
200001575	CANETA PARA CD PERMANENTE COR AZUL	UN	1	1,59	1,59
200002017	CANETA PARA CD PERMANENTE COR PRETA	UN	1	1,54	1,54
200001576	CANETA PARA CD PERMANENTE COR VERMELHA	UN	1	2,15	2,15
200000716	CANETA PRETA	UN	4	0,32	1,31
200000065	CANETA RETRÁTIL 1.0 AZUL	UN	6	2,00	12,00
200000648	CANETA RETRÁTIL 1.0 PRETA	UN	2	1,97	3,94

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

200000717	CANETA VERMELHA	UN	2	0,39	0,79
200001313	CESTO PRETO 14 LITROS	UN	2	14,78	29,56
200001680	CHÁ DE CAMOMILA	CX	1	3,00	3,00
200001683	CHÁ DE ERVA CIDREIRA	CX	1	2,82	2,82
200002227	CHÁ MATE	CX	2	2,64	5,29
200000719	CLIPES 3/0	CX	3	1,56	4,70
200000084	CLIPES 8/0	CX	3	1,36	4,09
200000367	COLA EM BASTÃO	UN	2	0,76	1,52
200001787	COLA BRANCA 90G	TB	1	0,90	0,90
200002620	COLETE IDENTIFICAÇÃO JUSTIÇA ELEITORAL - TAMANHO MÉDIO (M)	UN	30	21,99	659,87
200001007	COPO DESCARTÁVEL PARA ÁGUA	PT	24	4,27	102,71
200000169	COPO DESCARTÁVEL PARA CAFÉ	CT	2	1,26	2,52
200000143	DESODORIZADOR DE AR EM SPRAY	UN	2	5,87	11,74
200000188	DETERGENTE LÍQUIDO, LAVA LOUCAS	UN	3	1,09	3,27
200001281	DISPENSADOR PARA COPOS DESCARTÁVEIS DE 200ML - COPOS PARA ÁGUA	UN	1	29,83	29,83
200000668	ESPONJA DUPLA FACE	UN	2	0,46	0,93
200000981	ESTILETE LARGO	UN	2	1,23	2,47
200002672	EXTENSÃO ELÉTRICA COM 03 TOMADAS EM 45º - 5 METROS	UN	1	23,97	23,97
200000720	EXTRATOR DE GRAMPO	UN	4	1,16	4,64
200001742	FITA ADESIVA TRANSPARENTE 19MM X 50 M - DUREX LARGO	RL	1	1,78	1,78
200001741	FITA ADESIVA TRANSPARENTE 50 MM X 100 M	RL	1	5,87	5,87
200000037	FITA ADESIVA TRANSPARENTE 50X50	RL	2	2,29	4,58
200002801	FITA ADESIVA VHB DUPLA FACE 2MM - 19MM X 20M	RL	1	88,40	88,40
200000010	FLANELA PARA LIMPEZA	UN	2	1,27	2,55
200002343	FONE TIPO HEADSET COM CONECTOR RJ09	UN	5	39,00	195,00
200000559	GARRAFA TÉRMICA INOX 1 LITRO	UN	2	97,17	194,34
200000983	GRAFITE PARA LAPISEIRA 0,7MM	UN	2	0,74	1,48
200000721	GRAMPEADOR PARA 20 FOLHAS	UN	3	10,48	31,44
200002473	GRAMPO GRAMPEADOR PARA 30 FOLHAS	UN	1	17,00	17,00
200000087	GRAMPO PARA GRAMPEADOR 20 FOLHAS	CX	1	2,71	2,71
200001311	INSETICIDA EM SPRAY	FR	2	5,35	10,70
200000925	LÁPIS PRETO	UN	5	0,18	0,94
200000982	LAPISEIRA RECARREGÁVEL	UN	2	1,27	2,55
200001148	LEITE EM PÓ 400G	UN	9	15,10	135,95
200000722	LIGA DE BORRACHA	PT	2	2,07	4,14
200002638	LUMINÁRIA TIPO LUZ DE EMERGÊNCIA COM 02 REFLETORES	UN	1	67,22	67,22
200002112	MARCADOR COLORIDO PARA PAGINA - TIPO FLAG	PT	1	12,21	12,21
200002554	MARCADOR COLORIDO PARA PAGINA - TIPO FLAG-SETAS	PT	2	17,44	34,88
200000497	MOUSE PAD	UN	2	10,36	20,72
200002011	ORGANIZADOR DE DOCUMENTOS - COM 3 DIVISÕES (CONTA 19)	UN	2	38,88	77,76
200001652	ORGANIZADOR DE MESA COM ACESSÓRIOS	UN	2	44,69	89,38
200000352	PAPEL TOALHA EM BOBINA	RL	6	8,70	52,23
200000723	PAPEL A4	RM	13	15,52	201,82
200001672	PAPEL A4 - ALCALINO	RM	6	14,57	87,44
200002151	PAPEL A4 - ROSA 75 G/M²	RM	5	18,05	90,27
200000772	PAPEL MADEIRA	FL	2	0,71	1,42
200000211	PASTA AZ LOMBO ESTREITO	UN	2	6,73	13,47
200000095	PASTA CLASSIFICADORA COM ELÁSTICO	UN	6	1,00	6,01

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

200000535	PASTA CLASSIFICADORA PLÁSTICA COM ELÁSTICO	UN	6	1,13	6,78
200000519	PASTA CLASSIFICADORA PLÁSTICA OFÍCIO	UN	6	1,14	6,86
200001886	PENDRIVE 16 GB	UN	5	19,80	99,02
200002176	PENDRIVE 32 GB	UN	2	26,08	52,17
200000096	PERFURADOR DE PAPEL PARA 20 FOLHAS	UN	2	15,66	31,33
200000529	PILHA TIPO PALITO	UN	2	1,22	2,45
200000099	RÉGUA PLÁSTICA DE 30CM	UN	5	0,41	2,07
200000515	SACO PLÁSTICO PARA DOCUMENTOS	UN	10	0,25	2,53
200002121	SUORTE PARA TV LED DE ATE 42' TIPO ARTICULADO	UN	1	90,00	90,00
200002351	TÊ ELÉTRICO PINO MULTIPLICADOR 2P+T 10A/250V (BENJAMIN)	UN	1	6,19	6,19
200000922	TESOURA INOX PARA USO GERAL	UN	2	5,85	11,70
200002489	TONER PARA IMPRESSORA LASER SAMSUNG PROXPRESS MLTD203U (SL-M4020/4070)	UN	2	59,39	118,79
200002831	TOTEM TIPO COLUMNA EM METALON E ACM	UN	4	3.388,00	13.552,00
					Total: 16.716,29
					Total Geral: 16.716,29

RELATÓRIO DE CONSUMO POR UNIDADE REQUISITANTE : 2023

U.G.: 070003 (Ouvidoria Eleitoral)

Cód. Material	Descrição	U.M.	Qtde.	Preço Médio de Saída	Vi. Total
200001691	ACHOCOLATADO EM PÓ	LT	1	6,07	6,07
200000898	ÁLCOOL GEL 500 G	FR	4	6,16	24,65
200001007	COPO DESCARTÁVEL PARA ÁGUA	PT	13	4,20	54,60
200000925	LÁPIS PRETO	UN	5	0,21	1,07
200001148	LEITE EM PÓ 400G	UN	1	16,80	16,80
200000723	PAPEL A4	RM	6	22,17	133,05
200001672	PAPEL A4 - ALCALINO	RM	1	19,48	19,48
200001886	PENDRIVE 16 GB	UN	1	19,24	19,24
200002489	TONER PARA IMPRESSORA LASER SAMSUNG PROXPRESS MLTD203U (SL-M4020/4070)	UN	1	59,21	59,21
					Total: 334,17
					Total Geral: 334,17

Da análise das planilhas acima, conclui-se que, mais do que a módica economia alcançada, a mudança de comportamento, via conscientização da utilização racional dos recursos públicos, demonstrou imprescindível, caso deseje-se implantar de fato valores voltados à sustentabilidade no âmbito deste Tribunal. Senão vejamos, no quesito copos descartáveis houve uma redução de 45.8% e no consumo de papel A4 de 70,8 %, representando diminuições bastantes significativas.

5.11 Atividades Rotineiras

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

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

- 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.

5.12 Considerações finais sobre as atividades

Ao longo do exercício de 2023, além das atividades ordinárias realizadas pela Ouvidoria Eleitoral, executamos 7 (sete) do total de 9 (nove) projetos propostos no plano de trabalho 2022 e realizamos 4 (quatro) proposições. Sendo elas:

- ✓ **Proposição Nº01/2023:** Contratação de **Máquinas de autoatendimento** (*vending machines*) – SEI nº 8404-20.2023.
- ✓ **Proposição Nº02/2023:** **Orientação quanto aos dados pessoais de pessoas falecidas** - SEI 8795-72.2023.
- ✓ **Proposição Nº03/2023:** Sugestão de **cursos de aperfeiçoamento** aos atendentes de 1º nível (Cartórios e CATE) – SEI nº 010260-19.2023.
- ✓ **Proposição Nº04/2023:** Referente a Lei de acesso à informação. **Transparência Ativa.** Portal da Transparência – SEI nº 0013629-21.2023.

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

Para 2024, a OUV prezará pela manutenção dos projetos de caráter exitosos e buscará a implementação de novos, segundo a necessidade apresentada.

Registramos, ainda, algumas informações importantes ao desempenho das atividades pela Ouvidoria Eleitoral:

A Ouvidoria Eleitoral dispõe de serviço telefônico 0800, uma vez que este promove um atendimento mais acessível ao eleitor, de forma mais rápida e gratuita. Todavia, não dispomos de servidores/colaboradores suficientes para o preenchimento destes postos de trabalho, o que merece atenção por parte da administração, devido ao risco de descontinuidade e consequente inativação do projeto, caso os postos de trabalhos não sejam preenchidos, o que poderá representar enorme prejuízo aos usuários do serviço público, uma vez que este canal de comunicação demonstrou ser o mais procurado pela sociedade.

O projeto minicentral de atendimento ao eleitor foi proposto em 2022, com a finalidade 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, embora essa tarefa ainda não esteja inserida entre o rol de competências da Ouvidoria Eleitoral, devendo ocorrer com a aprovação do regimento interno da unidade.

Registra-se que, em setembro de 2022, houve a implementação de mais um canal de atendimento pela Ouvidoria Eleitoral, o Balcão Virtual; no entanto, mesmo após ampla divulgação em TV disposta no rol de entrada do prédio anexo do TRE/AM, não houve busca pelo público, fato evidenciado pela não procura desse meio de atendimento.

Conclui-se, desta forma, por todo o exposto, 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 2024

6.1 Previsão orçamentária

Conforme planilha Acompanhamento e controle de execução, encaminhada via e-mail, 07/02/2024, o orçamento da unidade Ouvidoria Eleitoral será de R\$ 45.544,23 (Quarenta e cinco mil, quinhentos e quarenta e quatro reais e vinte e três centavos).

6.2 Programa de Trabalho para 2024

Os objetivos e metas que a Ouvidoria Eleitoral propõe para o Plano de Trabalho, referência ano de 2024, contemplam as seguintes ações:

Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Eleitoral do Amazonas - 2023

1. **CAPACITAÇÃO DA EQUIPE** da Ouvidoria Eleitoral, com carga horária mínima equivalente a 60 horas-aula, conforme deliberações do XV Encontro do colégio de ouvidores da Justiça Eleitoral;
2. Estabelecimento de **CALENDÁRIO DE AUDIÊNCIAS** com as Zonas Eleitorais do Interior, dando continuidade ao projeto **OUVIDORIA ITINERANTE**;
3. Propor **REUNIÕES SEMESTRAIS COM OS CHEFES DE CARTÓRIOS E OUVIDOR** para dirimir questões, receber e realizar orientações sobre as atividades realizadas (Atendendo ao disposto da Res. TSE n. 23.705/2022, Art. 3º, inc. XIV e Art. 15, inc. IV), incluindo calendário de reuniões, notadamente da capital, tendo em vista a dificuldade de participação dos chefes de cartórios dos interiores.
4. Atualizações periódicas da **PÁGINA ELETRÔNICA** da Ouvidoria Eleitoral;
5. Participação no **PROJETO DE DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO** do TRE-AM, conforme SEI nº 0006831-44.2023.6.04.0000;
6. **CRIAÇÃO DE FLUXOGRAMAS** para o atendimento de denúncias internas e externas;
7. **Apoio/Participação no XVI ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL (16º ECOJE)** a ser realizado em Manaus/AM, em meado de abril de 2024, conforme SEI nº 0012921-68.2023.6.04.0000;
8. **PROPOSIÇÃO DE PALESTRAS À SOCIEDADE** nas seguintes temáticas: Lei do usuário do serviço público e Lei de acesso à informação (Atendendo ao disposto da Res. TSE n. 23.705/2022, Art. 3º, inc. XV e XVI);
9. **EXPEDIÇÃO de comunicados pelo Ouvidor, na Intranet, de assunto relevante aos trabalhos da ouvidoria**;
10. **MONITORAMENTO DAS PUBLICAÇÕES DA TRANSPARÊNCIA ATIVA DO TRIBUNAL** (Atendendo ao disposto da Res. TSE n. 23.705/2022, Art. 3º, inc. II);
11. Como medida interna, com o intuito de contribuir para a **SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**, a Ouvidoria Eleitoral dará continuidade a conscientização de seus **servidores**, visando a redução de materiais de consumo, tais como papeis de impressão e copos descartáveis;
12. Ampliar a divulgação da pesquisa de satisfação do Tribunal, por meio da confecção de adesivos contendo QR-Code, e sua distribuição aos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor – CATE's.