

OUVIDOR: JUIZ MATIAS PIRES NETO

Seção de Apoio à Ouvidoria – SAOuvi: Heverton Luiz Rodrigues Fernandes

Relatório de atividades da Ouvidoria Judicial Eleitoral do Amapá

1º Semestre de 2021

A Ouvidoria Judicial Eleitoral do Amapá foi instituída em 6 de abril de 2011, por meio da Resolução TRE/AP nº 387, com a Missão de atuar como canal permanente de comunicação entre o cidadão e as unidades da Justiça Eleitoral do Amapá, com vistas a **orientar, transmitir informações e colaborar para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo TRE/AP, e para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos das Justiça Eleitoral no estado do Amapá.**

Em observância ao comando contido no inciso V do art. 2º da Resolução TRE/AP nº 387/2011, apresento o relatório semestral das atividades e programas desenvolvidos no período de março a junho de 2021.

Mesmo em tempos difíceis de Pandemia, em que o atendimento presencial está suspenso há mais de 16 (dezesesseis) meses, buscamos reafirmar a Ouvidoria como unidade ímpar na gestão deste Tribunal, reforçando nossos canais de comunicação remotos com a população e também com a estruturação do espaço físico com mobiliário e força de trabalho, conforme demonstrativo abaixo:

1) Estruturação do espaço físico:

Na parte física, reestruturação da sala da Ouvidoria, com placa indicativa, mobiliário e equipamentos de informática novos. Solicitações contidas e acolhidas pela Diretoria-Geral.

Tema	Assunto	Evidências
Estruturação da unidade Ouvidoria	Aparelhamento da unidade, com a aquisição de mobiliário, identificação da sala, chaves, aparelhamento elétrico, linha VOIP e microcomputador	Chamado STI: 44207 / 44259 / 44491 SAO: 3829 / 3836 / 3851 /
Estruturação da Ouvidoria- Trabalho Remoto – substituição de Notebook e aparelho celular	Solicitação de substituição do Notebook e parêlho de celular obsoletos por outros mais modernos, para atendimento das demandas da unidade e dos cidadãos	Memo SAOuvi - 168 – id 0511043 SEI 0000573- 72.2021.6.03.8000

2) Força de trabalho:

Realocação de uma secretária executiva para apoio ao servidor designado para a Seção de Apoio à Ouvidoria- SAOuvi.

TEMA	ASSUNTO	EVIDÊNCIA
Estruturação da Ouvidoria - Força de Trabalho	Remanejamento de secretária para auxílio na unidade	Memo 152 -id 0509037 SEI 0000474-05.2021.6.03.8000

3) Projetos apresentados:

3.1) Disque-eleitor/cidadão:

Solicitação à Diretoria-geral para a implementação do projeto “ Disque eleitor/cidadão”, cujo objetivo é o estreitamento da sociedade com o TRE, cumprindo a Missão institucional, através da aquisição/contratação de uma linha telefônica isenta de cobrança de tarifas aos usuários (0800 ou 148 – número da Justiça Eleitoral) para a comunicação dos cidadãos com a Ouvidoria, dando assim efetividade à plenitude do acesso aos cidadãos de nossos serviços.

TEMA	ASSUNTO	EVIDÊNCIA
Estruturação da Ouvidoria – Transparência/atendimento ao eleitor e acesso à Informação - Projeto Disque eleitor/ cidadão -	Solicitação de aquisição/contratação de uma linha telefônica isenta de cobrança de tarifas aos usuários (0800) para a comunicação dos cidadãos com a Ouvidoria e, por conseguinte, a efetividade da plenitude do acesso aos cidadãos.	Memo 157- id 0509732 SEI 0000497-48.2021.6.03.8000

4) Estatística dos atendimentos realizados:

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria realizou atendimento aos cidadãos, por meio dos canais de comunicação disponíveis - telefone (3198-7630) ou pelo e-mail (ouvidoria@tre-ap.jus.br).

No referido período foram registrados **321 (trezentos e vinte e um)** atendimentos, cujo detalhamento pormenorizado segue abaixo:

4.1) Número de Atendimentos Mensais:

4.1.1) Março:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos	
	e-mail	telefone

Títulos de Eleitor	26	16
Quitação Eleitoral	4	2
Justificativa Eleitoral		2
Filiação e desfiliação partidária		1
Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011)	3	
Reclamações –Serviços da JE – Cartórios eleitorais	3	
Elogios e agradecimentos	5	
Sub total	41	21
Total:	62	

4.1.2) Abril:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos	
	e-mail	telefone
Títulos de Eleitor	48	19
Quitação Eleitoral	10	14
Justificativa Eleitoral		2
Informações sobre candidatos		1
Prestação de contas- candidatos	1	
Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011)	1	
Demandas de outras instituições	2	
Reclamações –Serviços da JE – Cartórios eleitorais	1	
Cadastro de usuário externo no SEI	2	
Elogios e agradecimentos	5	
Sub total	70	36
Total:	106	

4.1.3) Maio:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos	
	e-mail	telefone
Títulos de Eleitor	24	30
Quitação Eleitoral	7	
Filiação e desfiliação partidária	1	
Estagiários	2	
Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011)	1	1
Demandas de outras instituições	1	

Cadastro de usuário externo no SEI	3	
Elogios e agradecimentos	1	1
Sub total	40	32
Total:	72	

4.1.4) Junho:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos	
	e-mail	telefone
Títulos de Eleitor	38	18
Quitação Eleitoral	1	2
Filiação e desfiliação partidária	1	
Mesários	1	
Demandas de outras instituições	3	
Cadastro de usuário externo no SEI	13	1
Elogios e agradecimentos	3	
Sub total	60	21
Total:	81	

4.2) Número de Atendimentos por e-mail ouvidoriaa@tre-aap.jus.br:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos	
Títulos de Eleitor	136	
Quitação Eleitoral	22	
Filiação e desfiliação partidária	2	
Prestação de contas - candidatos	1	
Acesso à informação – Lei nº 12.527/2011	5	
Estagiários	2	
Mesários	1	
Reclamações –Serviços da JE – Cartórios eleitorais	4	
Demandas de outras instituições	6	
Cadastro de usuário externo no SEI	18	
Elogios e agradecimentos	14	
Total	211	

4.3) Número de Atendimentos por telefone (96) 3198-7630:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos
Títulos de Eleitor	83
Quitação Eleitoral	18
Justificativa	4
Filiação e desfiliação partidária	1
Informações sobre candidatos	1
Acesso à informação – Lei nº 12.527/2011	1
Cadastro de usuário externo no SEI	1
Elogios e agradecimentos	1
Total	110

4.4) Número de Atendimentos consolidados:

Tipo de atendimento	Número de atendimentos	
	e-mail	telefone
Títulos de Eleitor	136	83
Quitação Eleitoral	22	18
Justificativa Eleitoral		4
Filiação e desfiliação partidária	2	1
Informações sobre candidatos		1
Prestação de contas - candidatos	1	
Acesso à informação (Lei nº 12.527/2011)	5	1
Estagiários	2	
Mesários	1	
Reclamações –Serviços da JE – Cartórios eleitorais	4	
Cadastro de usuário externo no SEI	18	1
Demandas de outras instituições	6	
Elogios e agradecimentos	14	1
Sub total	211	110
Total:	321	

5) Lei de Acesso à informação – Lei nº 12.527/2011.

Com base na Resolução TRE/AP nº 498/2017, incumbe à Ouvidoria o atendimento, orientação e tratamento das solicitações de acesso à informação do Tribunal Regional Eleitoral do Amapá – inteligência dos arts.6º e ss.

No primeiro semestre de 2021 foram registradas **6 (seis)** solicitações de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, cujas informações foram tratadas observando os procedimentos da Resolução TRE/AP nº 498/2017. **TODAS** foram **deferidas**.

Nesse sentido, apresento detalhamento das solicitações estribadas na lei nº 12.527/2011 recebidas pelo TRE/AP e o resultado:

5.1) Número de atendimentos mensais:

5.1.1) Março:

Acesso a Informação	Resultado		
	Deferido	Indeferido	Perda do objeto
e-mail	3		
Telefone			
Total:	3		

5.1.2) abril:

Acesso a Informação	Resultado		
	Deferido	Indeferido	Perda do objeto
e-mail	1		
Telefone			
Total:	1		

5.1.3) Maio:

Acesso a Informação	Resultado		
	Deferido	Indeferido	Perda do objeto
e-mail	1		
Telefone	1		
Total:	2		

5.1.4) Junho: Não houve solicitações

5.2) Números consolidados:

Acesso a Informação	Resultado		
	Deferido	Indeferido	Perda do objeto
e-mail	5		
Telefone	1		
Total:	6		

6) Disposições finais:

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria realizou **321 (trezentos e vinte e um)** atendimentos. Destes, **263(duzentos e sessenta e três)** estavam relacionados com serviços ao eleitor (título de eleitor, quitação eleitoral e justificativa). Ou seja, cerca de **82% (oitenta e dois por cento)** dos atendimentos registrados no primeiro semestre de 2021 decorreram de demandas de eleitores.

Nesse sentido, os números evidenciam a necessidade de especial atenção às zonas eleitorais, unidades que realizam atendimento direto ao eleitor correspondentes à estruturação e ouvida das necessidades de magistrados e servidores, para melhoria da prestação dos serviços.

A Ouvidoria está sempre divulgando os canais de comunicação nas redes sociais e os relatórios de trabalho, com o objetivo de disseminar a informação e as ferramentas de acesso aos eleitores e cidadãos acerca dos serviços disponíveis.