

Relatório Estatístico

OUVIDORIA REGIONAL
ELEITORAL DO AMAPÁ

2024



OUVIDORIA

PARA CONSULTAS, INFORMAÇÕES, SUGESTÕES,
RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS OU ELOGIOS SOBRE
AS ATIVIDADES DA JUSTIÇA ELEITORAL NO AMAPÁ

TRE | AMAPÁ



Gelcinete da Rocha Lopes - Ouvidora da Mulher
Drº Anselmo Gonçalves da Silva – Juiz Ouvidor Regional Eleitoral
Chefe da Ouvidoria: Cláudio Henrique Guerra Xavier

Sumário

Introdução	03	Tempo Médio de Resposta	14
Formas de Recebimento Dos Atendimentos Realizados	04	Gráfico tempo de resposta da Ouvidoria	15
Estatísticas Central de Atendimento Estatística de Atendimento Anual	05	Tabelas –Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria 2020 a 2024	16
Estatística de Atendimento Mensal	06	Pesquisa de Satisfação	17
Gráfico Estatística de Atendimento Mensal	07	Ajude a melhorar nossos serviços	18
Pedidos de Acesso à Informação	08	Conclusão	19
Gráfico Pedidos de Acesso à Informação	09		
Principais Demandas	10		
Atendimento Cidadão	11		
Informações Genéricas dos Solicitantes: Acesso à Informação	12		

Introdução

A Justiça Eleitoral do Amapá preocupada em manter elevação contínua dos padrões de transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas por esta Corte, disponibiliza a sociedade civil o presente Relatório Estatístico de Atendimentos da Ouvidoria do exercício 2024.

A Ouvidoria Eleitoral é um canal de comunicação permanente com a sociedade, permitindo ao cidadão fazer consultas sobre atos, programas e projetos institucionais, dar sugestões, fazer reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades prestadas pelo TRE/AP e Zonas Eleitorais, bem como atender aos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelas Resoluções CNJ nº 215/2015 e TRE/AP nº 498/2017 e alterações.

A **Ouvidoria Eleitoral** é responsável pelo **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**. Está situada no prédio sede deste Tribunal na Avenida Mendonça Júnior, 1502, Centro – CEP 68.900-020 – Macapá /AP, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados por procedimentos instaurados no sistema SEI, pelo atendimento telefônico e os e-mails que possibilitaram o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.



INICIO



PÁGINA

03

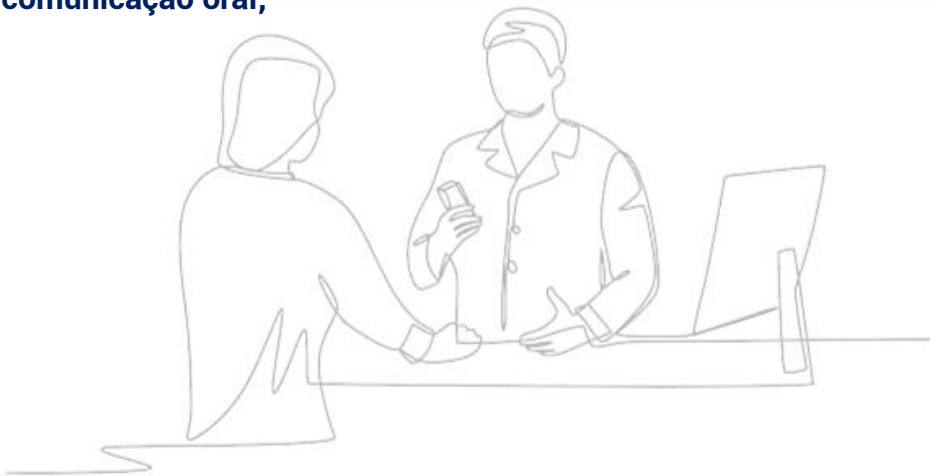


Formas de Recebimento dos Atendimentos Realizados



No Ano de 2024, a Ouvidoria realizou atendimento às cidadãs, cidadãos e pessoas jurídicas por meio dos canais de comunicação disponíveis:

- 1 - **telefone** (3198-7630);
- 2 - **e-mail** (ouvidoria@tre-ap.jus.br);
- 3 - **Formulário Eletrônico na internet** (www.tre-ap.jus.br - <https://sei.tre-ap.jus.br/ouvidoria/>);
- 4 - **Formulário Impresso ou comunicação oral**;
- 5 - **Carta – Serviço Postal**



INICIO



PÁGINA

04



Estatísticas Central de Atendimento

No referido período foram registrados 565 (quinhentos e sessenta e cinco) atendimentos.

Estatística de Atendimento - Anual

Tipo de atendimento	Canal de Atendimento				
	Formulário na internet	E-mail	Telefone	Presencial	TOTAL
Acesso à Informação	74	15	58	0	147
Atendimento ao Cidadão	176	28	86	0	290
Denúncia	10	0	6	0	16
Solicitações Diversas	70	12	8	0	90
Sugestão	4	6	12	0	22
Total	334	61	170	0	565



INICIO



PÁGINA

05



Estatística de Atendimento - Mensal

Tipo	2024												
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
ACESSO À INFORMAÇÃO	15	12	9	11	13	16	17	14	11	12	8	9	147
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9	15	22	26	35	32	35	58	20	18	8	12	290
DENÚNCIA	0	0	0	3	4	0	0	2	3	3	1	0	16
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	4	7	6	9	8	9	7	11	15	8	2	4	90
SUGESTÃO	0	2	3	2	1	0	5	3	0	4	2	0	22
TOTAL	28	36	40	51	61	57	64	88	49	45	21	25	565



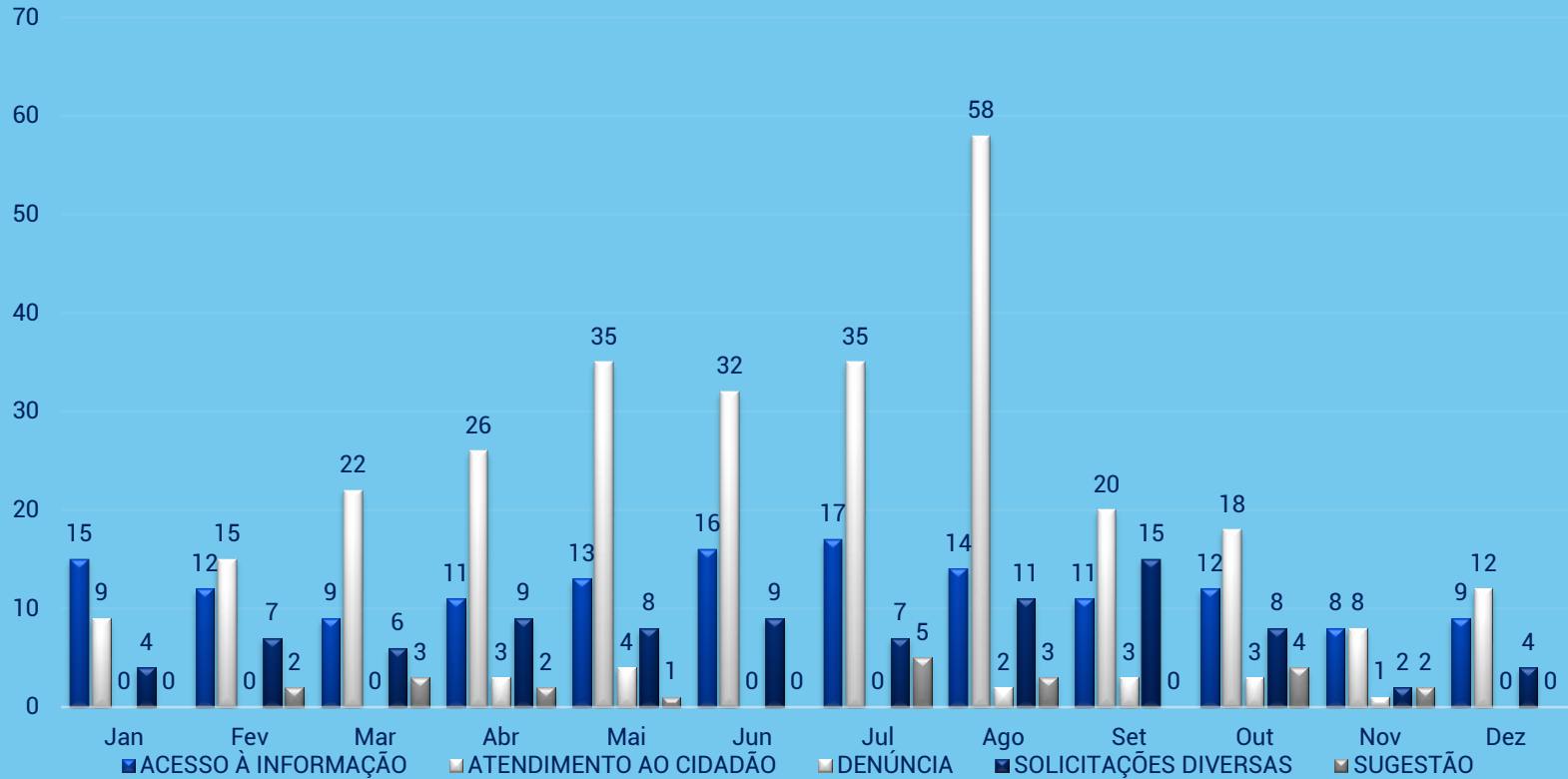
INICIO



PÁGINA 06



Gráfico Estatística de Atendimento – Mensal



Pedidos de Acesso à Informação *(Lei nº 12.527/2011)*

Foram recebidas no ano de 2024, 14 (quartoze) demandas com base na Lei nº 12.527/2011, cujas informações foram tratadas observando-se os procedimentos da Resolução TRE/AP nº 498/2017 e, efetivamente respondidas dentro dos prazos.

Tipo	2024												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Atendimento Total	1	0	1	2	1	0	2	0	2	2	3	0	14
Atendimento Parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indeferidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	1	2	1	0	2	0	2	2	3	0	14
Percentual de indeferimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0%



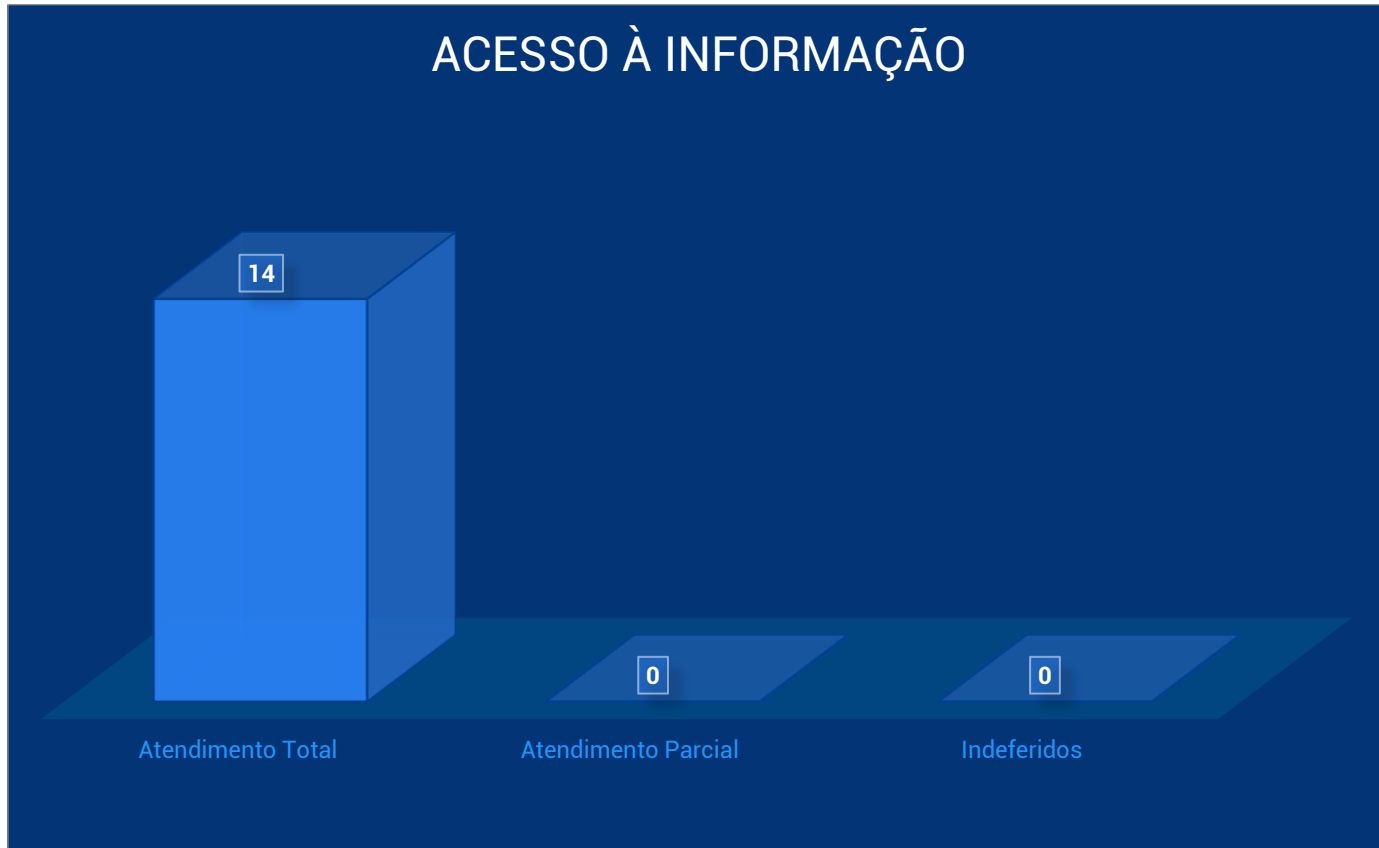
INICIO



PÁGINA
08



Gráfico - Pedidos de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

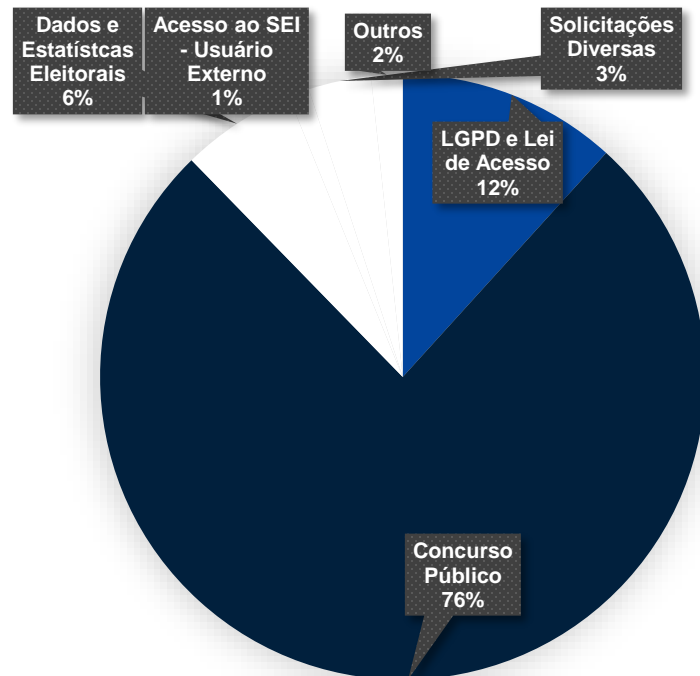


Principais Demandas

Acesso à Informação

Foram recebidas no ano de 2024, 14 (quartoze) demandas com base na Lei nº 12.527/2011, cujas informações foram tratadas observando-se os procedimentos da Resolução TRE/AP nº 498/2017 e, efetivamente respondidas dentro dos prazos.

Acesso à Informação	
LGPD e Lei de Acesso	21
Concurso Público	136
Dados e Estatísticas Eleitorais	11
Acesso ao SEI - Usuário Externo	2
Solicitações Diversas	6
Outros	3
Total	179



INICIO



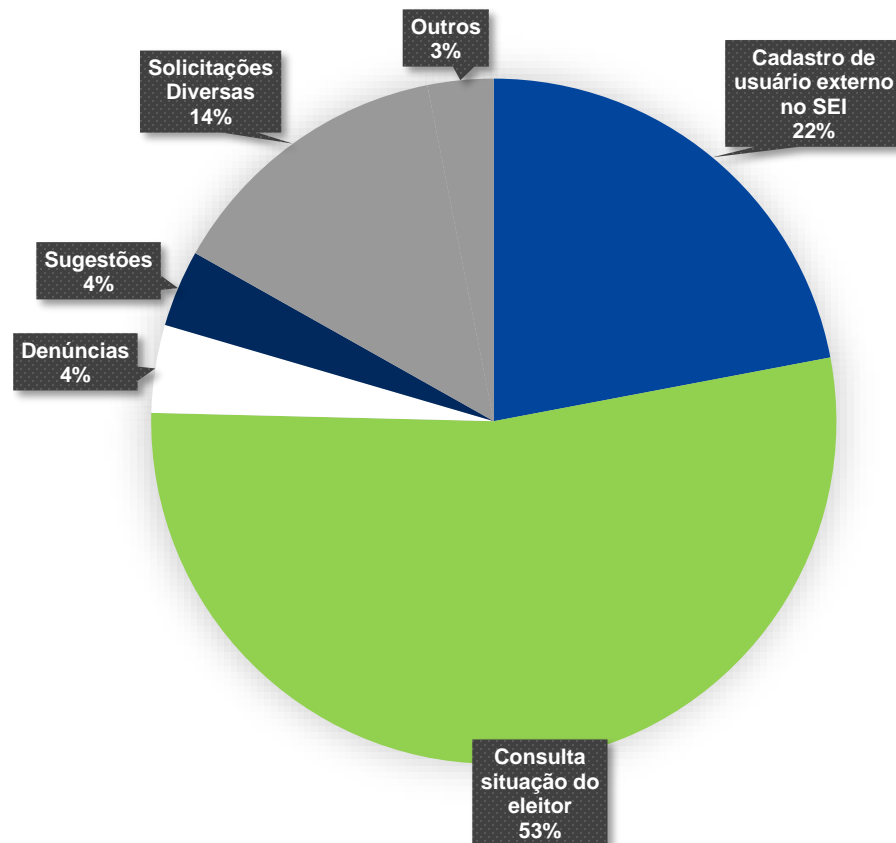
PÁGINA

010



Atendimento ao Cidadão

Atendimento ao Cidadão	
Cadastro de usuário externo no SEI	85
Consulta situação do eleitor	206
Denúncias	16
Sugestões	14
Solicitações Diversas	53
Outros	12
Total	386



INICIO



PÁGINA
011

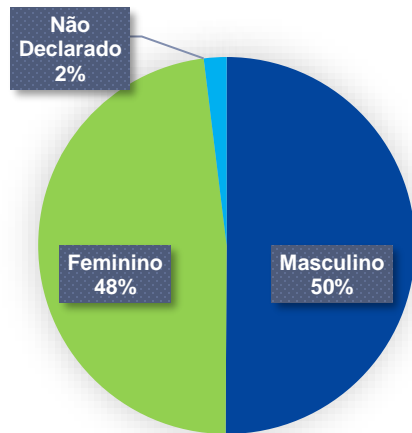


Informações Genéricas dos Solicitantes: Acesso à Informação

Os dados pertinentes ao perfil dos demandantes que procuram a Ouvidoria são apresentados conforme a representação gráfica abaixo:

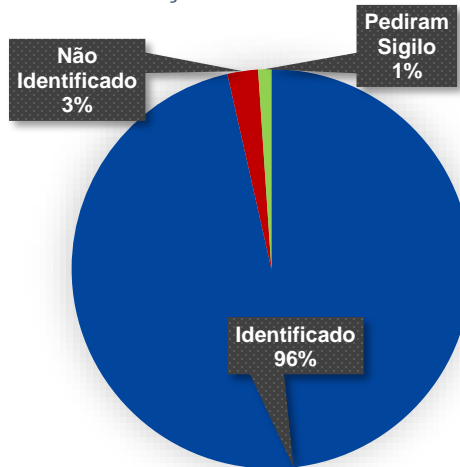
Por Gênero

Gênero



Identificados (dados pessoais), Não Identificado ou Pediram sigilo:

Identificação dos demandantes



INICIO

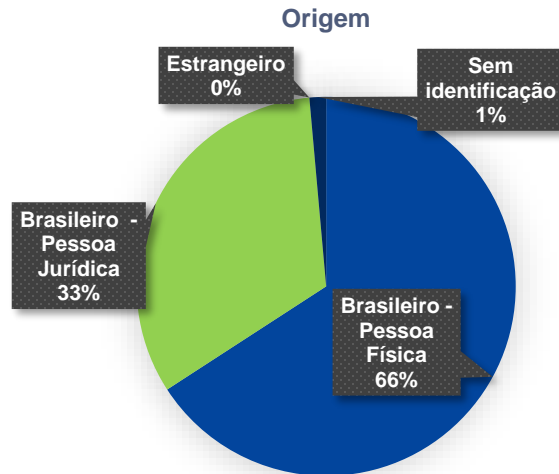


PÁGINA

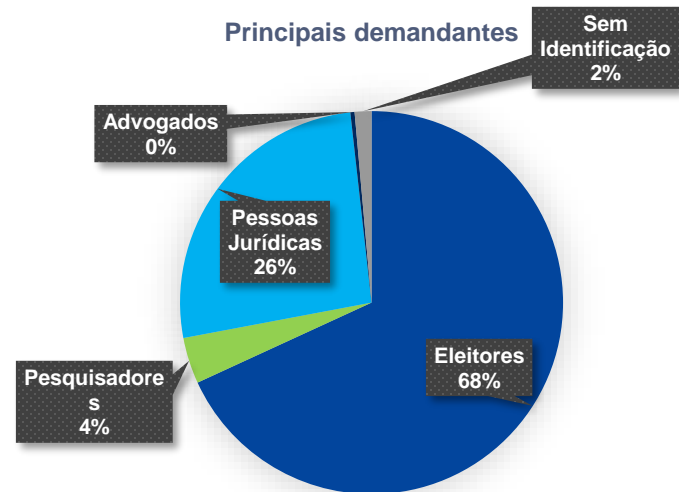
012



Origem do Demandante



Principais Demandantes



Tempo Médio de Resposta

Nos termos da legislação pátria, todos têm direito a um processo que tenha uma razoável duração, de modo que haja efetivação de direitos.

No caso das Ouvidorias, de acordo com a Lei 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), no seu artigo 16, o prazo para resposta das manifestações é 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período e desde que justificado.

Para pedidos de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa (cf. a lei citada, art. 11, § 1º e § 2º).

Neste sentido, para o tempo médio de resposta há dois prazos para serem cumpridos como regra geral: O 1º é de 30 (trinta) dias decorrente da Lei nº 13.460/2027 e 20 (vinte) dias quando a demanda for com base na Lei nº 12.527/2011.

Em nosso Regional, o tempo médio de resposta é calculado desde a hora e o minuto do recebimento do relato até a hora e o minuto de sua conclusão. Esse controle é efetuado pelo sistema de Eletrônico de Informações (SEI).

Os períodos temporais entre o recebimento do relato pela Ouvidoria e o encaminhamento à unidade de destino e aquele entre o recebimento da resposta e a respectiva resposta final contam como tempo de resposta da Ouvidoria.



INICIO



PÁGINA

014



Gráfico tempo de resposta da Ouvidoria



INICIO



PÁGINA
015



Tabelas - Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria 2020 a 2024

2020

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	210d 9h 14m 40s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	225d 8h 46m 24s
ATOS DA PRESIDÊNCIA	176d 11h 32m 10s
CRÍTICA	238d 4h 24m 9s
DENÚNCIA	238d 34m 53s
AQUISIÇÃO DE BENS	293d 19h 16m 23s
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	166d 11h 4m 35s
GESTÃO DE PESSOAS	123d 4h 28m 24s
PROCESSO ADMINISTRATIV	206d 1h 11m 40s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	221d 15h 12m 52s
VIAGENS E DESLOCAMENT	219d 10h 6m 17s
GERAL:	210d 19h 37m 29s

2021

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	43d 20h 1m 51s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5d 19h 8m 52s
CRÍTICA	60d 16h 43m 31s
DENÚNCIA	55d 1h 30m 54s
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	22h 18m 6s
AQUISIÇÃO DE BENS	39d 19h 47m 52s
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	68d 18h 33m 48s
GESTÃO DE PESSOAS	69d 6h 38m 10s
PROCESSO ADMINISTRATIV	87d 23h 52m 41s
RECLAMAÇÃO	10d 22h 35m 15s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	119d 16h 47m 30s
VIAGENS E DESLOCAMENT	55d 15h 27m 13s
GERAL:	51d 12h 57m 8s

2022

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	10d 22h 32m 29s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8d 22h 54m 59s
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	2d 17h 12m 9s
DENÚNCIA	4d 18h 9m 48s
AQUISIÇÃO DE BENS	16d 18h 20m 58s
GESTÃO DE PESSOAS	32d 6h 21m 33s
PROCESSO ADMINISTRATIV	92d 17h 24m 46s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	108d 4h 57m 14s
VIAGENS E DESLOCAMENT	1h 38m 38s
GERAL:	30d 19h 43m 37s

2023

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	9d 12h 49m 13s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6d 13h 22m 13s
ATOS DA CRE	22h 26m 32s
ATOS DAS ZONAS	5h 17m 9s
DENÚNCIA	1d 21h 37m 36s
AQUISIÇÃO DE BENS	4d 7h 3m 38s
GESTÃO DE PESSOAS	6d 9h 49m 38s
PROCESSO ADMINISTRATIV	18d 11h 58m 38s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	18d 23h 57m 17s
SUGESTÃO	24d 22h 22m 42s
VIAGENS E DESLOCAMENT	20d 9h 42m 54s
GERAL:	10d 5h 51m 35s

2024

Tipo	Tempo Médio
ACESSO À INFORMAÇÃO	6d 7h 5m 42s
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2d 1h 56m 14s
DENÚNCIA	4d 6h 22m 46s
AQUISIÇÃO DE BENS	1d 7h 36m 34s
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	1d 19h 28m 8s
GESTÃO DE PESSOAS	3d 22h 27m 17s
OBRA OU SERVIÇO DE	2m 44s
PROCESSO ADMINISTRATIV	4d 6h 12m 45s
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	4d 5h 25m 32s
SUGESTÃO	14d 49m 58s
VIAGENS E DESLOCAMENT	14d 23h 49m 17s
GERAL:	5d 4h 50m 37s



INICIO



PÁGINA

016



Pesquisa de Satisfação

Com o propósito de cumprir disposições do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/2017), da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 (Resolução CNJ n.º 325/2020), da Resolução CNJ n.º 432/2021, bem como atender aos requisitos de governança estabelecidos pelo Tribunal de Contas da União no que tange a avaliação dos prestados e a adoção de medidas para melhoria e aperfeiçoamento contínuo.

Uma das melhores formas de a sociedade participar na avaliação dos serviços públicos são por meio das pesquisas de satisfação. Elas são um método de coleta de feedback com o objetivo de avaliar o nível de satisfação da sociedade em relação a prestação dos serviços ofertados.

Nosso Regional, ainda que incipiente, possui uma pesquisa de satisfação para o público-alvo de nossos serviços enquanto Instituição como um todo e não somente o público alvo da Ouvidoria:

CLIQUE PARA VISUALIZAR

Como forma de incentivo a participação popular, nas respostas encaminhadas aos demandantes dos serviços e pedidos de informação desta Ouvidoria, na parte final a há a seguinte mensagem:



INICIO



PÁGINA
017



Ajude a melhorar nossos serviços

**PARTICIPE DA NOSSA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO - SUA OPINIÃO É MUITO
IMPORTANTE PARA NÓS!**



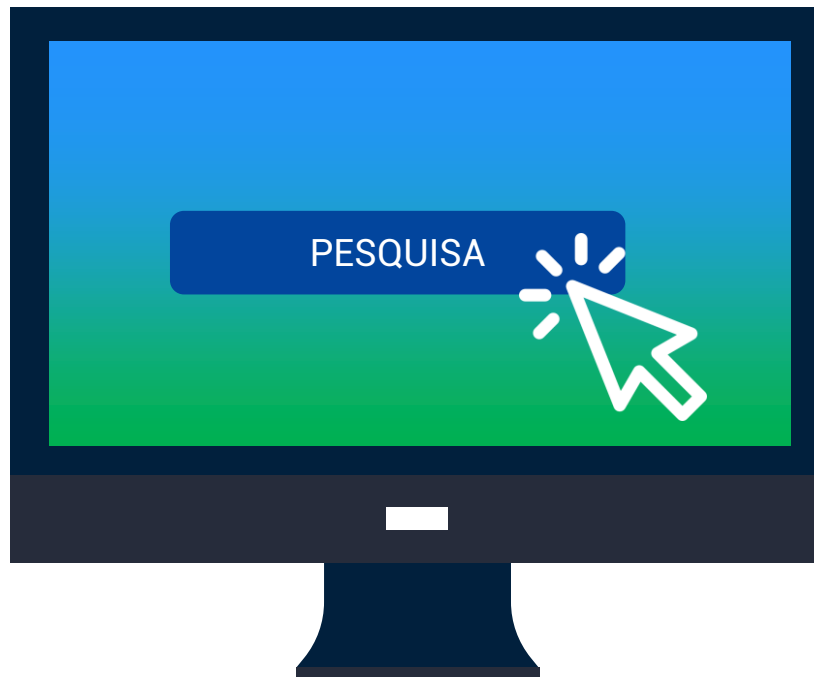
INICIO



PÁGINA
018



Contudo, a participação popular no ano de 2024 foi de apenas 5 (cinco) pessoas. 1 (uma) da Secretaria Judiciária e 4 (quatro) da Ouvidoria.



Conclusão

O papel da Ouvidoria do TRE-AP é assegurar a defesa de direitos do cidadão, a sua escuta ativa, quanto à eficiência, à eficácia e à efetividade das políticas e dos serviços públicos. A Ouvidoria é a estrutura destinada à participação e ao controle social da Instituição, contribuindo para a valorização da cidadania e para o fortalecimento da democracia participativa.

Ao tratar as manifestações dos usuários de serviços públicos, a ouvidoria tem o dever de atuar também como um instrumento provocador de mudanças na gestão, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais.

A ouvidoria tem o papel de transformar problemas individuais em soluções coletivas. Isto é, a ouvidoria tem o dever de tratar e acompanhar as demandas individuais, além de recomendar melhorias na gestão, a fim de que a solução de casos pontuais se estenda a todos os usuários do serviço.

A Lei nº 13.460/2017 é a Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos. Ela estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Com essa lei, as ouvidorias públicas passam a assumir um papel de destaque na defesa dos direitos do usuário, em especial o direito à adequada prestação dos serviços.

É o relatório.

Cláudio Henrique Guerra Xavier
Chefe da Seção
Ouvidoria Judicial Eleitoral – TRE-AP



INICIO



PÁGINA

019



Obrigado!



E-mail: ouvidoria@tre-ap.jus.br

Fone: (96) 3198-7630

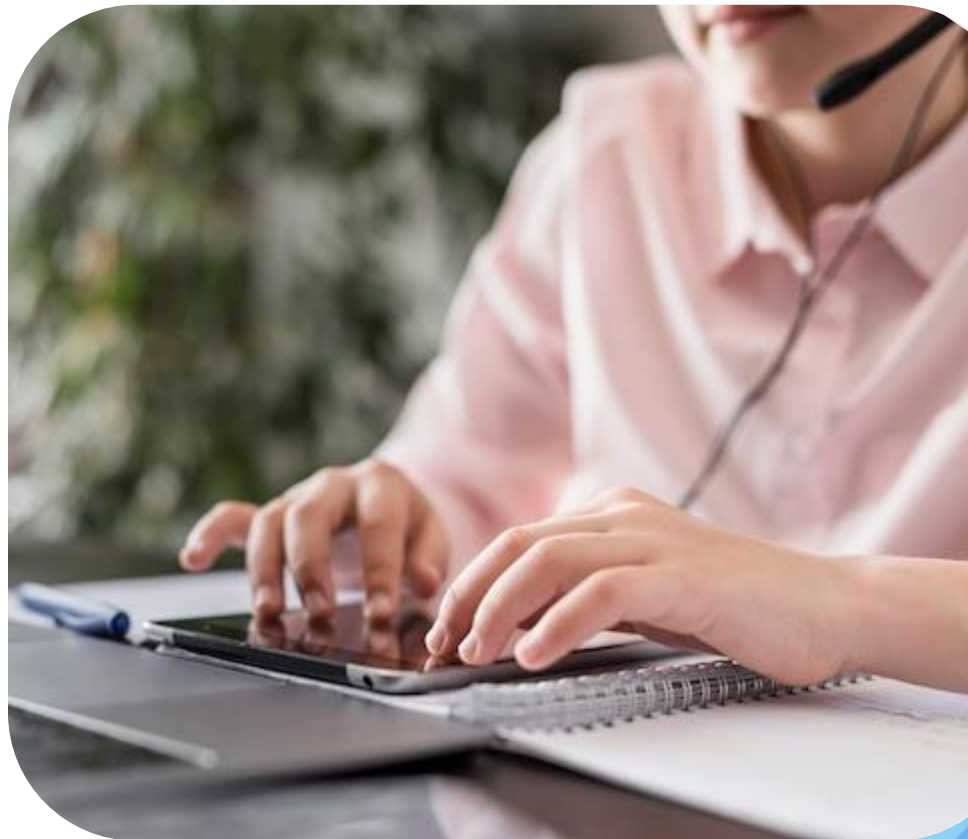
Pessoalmente no endereço deste Tribunal na Avenida Mendonça Júnior, 1502, Centro – CEP 68.900-020 – Macapá /AP, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.



OUVIDORIA

PARA CONSULTAS, INFORMAÇÕES, SUGESTÕES,
RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS OU ELOGIOS SOBRE
AS ATIVIDADES DA JUSTIÇA ELEITORAL NO AMAPÁ

TRE | AMAPÁ



INICIO



PÁGINA
020

