

Relatório de Gestão Des. Klever Rêgo Loureiro
Período:15/05/2019 a 31/12/2019

Senhor Presidente e demais pares,

Tive a honra de ser eleito por este Colegiado, na Sessão ordinária ocorrida em 15.05.2019, para exercer, por um anuênio, a função de Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, nos termos do artigo 5º da Resolução TRE/AL nº 15.250/2012 e do artigo 3º da Resolução TRE/AL nº 15.466/2014.

Vislumbro a Ouvidoria como sendo um canal de comunicação direta com o cidadão-eleitor, visando orientar, prestar informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas nesta Justiça Especializada, onde o Ouvidor é um mediador da administração, tendo sua autonomia garantida, porém não interferindo nas decisões Judiciais.

Encontrei esta Ouvidoria totalmente informatizada, com formulários eletrônicos disponibilizados e com divulgação em seu portal, a exemplificar: SEI módulo Ouvidoria, Fale Conosco, Serviço de Atendimento ao Cidadão, atendimentos estes que vêm sendo desenvolvidos por servidoras com conhecimentos necessários ao bom funcionamento da Unidade, de forma a otimizar a gestão. Nestes sistemas são utilizadas ferramentas em todas as etapas do atendimento de uma Ouvidoria, desde a captação de uma manifestação ao encaminhamento com a solução e a resposta repassada ao Demandante (via-email), tudo eletronicamente, com a obrigação de responder, em prazo adequado, por parte do órgão gestor. As respostas são dadas em tempo hábil pela Ouvidoria aos manifestantes, ressaltando que a manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória, o que não significa necessariamente atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, fundamentada e completa.

As manifestações dos usuários são asseguradas pela Constituição Federal de 1988 e regulamentadas pela Lei 13.460/2017 onde as definiu como reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação.

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18.11.2011 d e Resolução CNJ nº 215, de 16/12/2015 (Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação.

Processos gerados no período de 15.05.2019 a 31.12.2019

Tipo	Quantidade
Acesso à Informação	103
Atendimento ao Cidadão	1
Crítica	2
Denúncia	2
Processo Administrativo	3
Processo Administrativo Relativo à Gestão de Pessoas	21
Reclamação	7
Solicitação de Providências	24
Solicitação de Simplificação	2

Solicitação Diversas	5
Sugestão	2
TOTAL	172

Processos com tramitação no período

Tipo	Quantidade
Acesso à Informação	108
Atendimento ao Cidadão	1
Atos da Diretoria Geral	2
Atos da Presidência	3
Crítica	2
Denúncia	2
Processo Administrativo	26
Processo Administrativo para contratação de serviços	1
Processo Administrativo relativo à Gestão de Pessoas	25
Reclamação	7
Solicitação de Providências	24
Solicitação de Simplificação	2
Solicitações Diversas	11
Sugestão	2
TOTAL	212

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período

Tipo	Quantidade
Acesso à Informação	4
Auditoria	2
Plano Anual de Auditoria	1
Processo Administrativo	5
Processo Administrativo para contratação de serviço	1
Solicitação diversas	5
Total	18

Documentos Gerados no período

Tipo	Quantidade
------	------------

Atesto	1
Certidão	127
Despacho	97
E-mail	149
Informação	8
Memorando	1
Ofício-Circular	4
Ouvidoria	133
Requerimento	19
Total	539

Documentos externos no período

Tipo	Quantidade
Anexo	5
Ata de Registro de Preço	1
Certidão	12
Certificação	7
Declaração	3
E-mail	31
Informação	2
Projeto	1
Relatório	1
Termo	2
Total	65

Capacitação das Servidoras da Ouvidoria

Curso de Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário: Dóris Maria de Luna Tenório e Ana Lívia Nunes de Sá Pereira, promovido pelo Conselho Nacional de Justiça.(junho 2019).

Curso Defesa do Usuário e Simplificação, no período de 07 a 09 de maio 2019, promovido pela Ouvidoria Geral da União: Dóris Maria de Luna Tenório.

Curso Abuso de Poder nas Competições Eleitorais: Dóris Maria de Luna Tenório, promovido pela EJE em 31.05.2019.

Curso da Lei de Acesso à Informação : Ana Lívia Nunes de Sá Pereira, parceria Senado/UFMG, no período 04.06.2019 a 24.06.2019.

Curso de Excelência no Atendimento ao Cidadão: Ana Livia Nunes de Sá Pereira, promovido pelo Instituto Legislativo Brasileiro, no período de 16.07.2019 a 05.08.2019.

Curso de Ética e Administração Pública: Ana Livia Nunes de Sá Pereira, promovido pelo Instituto Legislativo Brasileiro, no período de 05.08.2019 a 25.08.2019.

Ouvidoria na Administração Pública: Ana Livia Nunes de Sá Pereira, promovido pelo Instituto Legislativo Brasileiro, no período de 03.09.2019 a 23.09.2019.

Curso Temas Contemporâneos de Direito Eleitoral: Ana Livia Nunes de Sá Pereira, promovido pela Escola Judiciária Eleitoral/AL, no período de 08.11.2019 a 08.11.2019.

Participação da Ouvidoria

1. XII ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL, realizado nos dias 13 e 14 de junho de 2019, organizado pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, e, por ocasião considerando que as Ouvidorias representam um instrumento de gestão e de cidadania, A Carta de Palmas, resolveu recomendar os seguintes pontos:

1.1. Fortalecimento das Ouvidorias para as eleições 2020, aprimorando a estrutura tecnológica e de servidores, ampliando a atuação dos plantões no período eleitoral.

1.2. Atuação das Ouvidorias Eleitorais em Redes de Ouvidorias para ampliar o alcance do atendimento ao cidadãos.

1.3. Divulgação da Lei de Acesso à Informação(Lei nº 12,527/11) e do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei 13.460/17), por meio de audiências públicas, palestras e outras formas de divulgação.

1.4. Destaque permanente dos canais de acesso às Ouvidorias nos sites da Justiça Eleitoral.

1.5.Promoção das atividades das Ouvidorias Eleitorais como canal de acesso de combate às fake news.

1.6.Envidar esforços para reunir todos os Colégios Permanentes de representantes da Justiça Eleitoral.

2. Conselho de Gestão de Estratégica e Governança Corporativa.

3.Comissão Permanente de Planejamento de Eleições;

4. Comissão do Dimensionamento da Força de Trabalho (Portaria nº 251/2019).

Senhor Presidente, este relatório é de caráter informativo. Solicito a sua publicação no Diário Eletrônico.

Des. Klever Rêgo Loureiro
Ouvidor Eleitoral