



Relatório das Atividades do exercício 2018

APRESENTAÇÃO

Apresentamos, ainda que sumariamente, as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria Eleitoral, no exercício de 2018, com o objetivo de demonstrar como se processaram as demandas recebidas através do Sistema Eletrônico – SEI, Modulo Ouvidoria, conforme o tipo, o caráter e a solicitação.

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas tem, insistentemente, procurado agregar, no seu campo de atuação, novos conhecimentos e experiências no processo da Administração Pública, principalmente com a expedição de **Cartilha ao Usuário, Pesquisa de Satisfação** (existente no nosso site), como também, com a realização de várias **Audiências Públicas** nas Universidades de diferentes regiões deste Estado.

O ano de 2018 foi de muita aprendizagem e de constantes esforços despendidos para consolidar a Ouvidoria, seja na efetiva participação na **Comissão Permanente das Eleições**, bem como, no seu funcionamento em regime de plantão durante o dia e a véspera da votação do 1º turno das Eleições Gerais de 2018, divulgando, em sessão, seu Relatório que foi feito através do **Desembargador Eleitoral Paulo Zacarias da Silva**, segundo o qual **“O Canal Ouvidoria, acompanhado do atendimento efetuado pelos Cartórios Eleitorais Capital e Interior, é o mais importante veículo de auxílio, ajuda, apoio, suporte, assistência, serviço, acolhimento ao eleitor, seja através de seu endereço eletrônico existente na própria página do Tribunal, seja através do *Fale Conosco*”**, sem olvidar da utilização de *e-mails* e telefonemas. Na véspera e no dia do 1º Turno das Eleições Gerais (06 e 07 de outubro de 2018), foi disponibilizado ao eleitor o telefone direto a serviço da Ouvidoria visando facilitar o acesso às informações relativas ao dia do pleito, além de contribuir para reduzir o número de chamadas telefônicas direcionadas aos Cartórios Eleitorais da Capital e do Interior do Estado, traduzindo para a população numa boa imagem da Justiça Eleitoral Alagoana, especialmente no ano eleitoral. No dia 6 de outubro várias Ligações Telefônicas foram recebidas, assim distribuídas: 8 (oito) Reclamações, 9 (nove) Pedidos de Informação, 16 (dezesesseis) Consultas aos Locais de votação, 23 (vinte e três) Propaganda Eleitoral Irregular, 7 (sete) Atendimentos ao cidadão, totalizando 73 (setenta e três) registros. E, no dia 7, dia do pleito, foram registradas Denúncias –

37 (trinta e sete); Reclamações – 19 (dezenove); Pedidos de Informação – 44 (quarenta e quatro); Locais de votação – 15 (quinze); Propaganda Eleitoral – 12 (doze); Urnas com Problemas – 35 (trinta e cinco), em um total de registros de 162 (cento e sessenta e dois).

Acrescentem-se, ainda, as demandas que chegaram por *e-mail*, através do “**Fale Conosco**” e as demandas geradas no Sistema Eletrônico de Informação – SEI.

PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS

Destaca-se a realização da **XI REUNIÃO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL**, organizado pela Ouvidoria Eleitoral do Maranhão sob o comando do Juiz Eduardo José Leal Moreira, Presidente do Colégio dos Ouvidores e Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão. Tendo como tema “**A importância do trabalho das Ouvidorias Eleitorais e da necessidade de se aperfeiçoar continuamente as atividades inerentes a elas.**”



XI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

Como resultado do Evento foi elaborada a **CARTA DE SÃO LUÍS**, considerando que as Ouvidorias representam um instrumento de gestão e de cidadania, contribuindo para a eficiência do serviço público, e, considerando a necessidade de dotar as Ouvidorias de plena capacidade de atendimento ao público, ficaram registradas as seguintes decisões no conclave:

1. Homologar a criação de 02 (dois) eixos temáticos de discussão permanente, quais sejam: **Eixo Qualidade do Atendimento ao Eleitoral** (Lei nº 13.460/2017), **Eixo Ouvidoria Ativa e Boas Práticas** (Audiência Pública como mecanismo de visibilidade/divulgação, mídias sociais, **Ouvidoria vai à Escola**).
2. Recomendar aos TREs o resgate da proposta das Cartas de Brasília em 2012 e Belém em 2015 de reforço da estrutura mínima das Ouvidorias, desvinculadas das estruturas das Corregedorias ou de outras unidades administrativas, respeitada a autonomia administrativa dos Tribunais, em cumprimento à Resolução CNJ nº 103/2010;
3. Recomendar aos TREs e sugerir ao TSE o remanejamento de funções comissionadas para as Ouvidorias, oriundas do rezoneamento dos Cartórios Eleitorais;
4. Recomendar aos Tribunais a permissão de acesso ao Sistema ELO (Consulta) para as Ouvidorias;
5. Recomendar aos Tribunais Regionais que o acesso ao sítio eletrônico das Ouvidorias fique em destaque (com URL amigável: ex: '/ouvidoria');
6. Reiterar a solicitação ao TSE para a implementação de mecanismos de classificação da informação (Lei nº 12.527/2011) proposta na Carta de Brasília/2017;

7. Solicitar ao TSE a regulamentação da Lei nº 13.460/2017 (Lei do Usuário do Serviço Público), sem prejuízo da autonomia interna dos Regionais em normatizar a matéria;

8. Recomendar que as Ouvidorias participem da revisão da Carta de Serviços dos Cartórios e das Secretarias dos Tribunais; e finalmente Recomendar aos TREs que observem o disposto na Resolução CNJ nº 103/2010, de forma a incluir em seus normativos internos a criação do cargo de Ouvidor Substituto.

O foco central do Colégio de Ouvidores foi a preocupação surgida com o advento da Lei nº 13.460/2017 que instituiu o chamado Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

E, finalmente, foi realizada a eleição da nova Comissão Executiva do Colégio de Ouvidores. Por aclamação, foram eleitos para a Presidência, o Juiz **Agenor Alexandre da Silva, Ouvidor do TRE/TO**, para Vice-Presidência, o Juiz Pedro Sanson Corat, Ouvidor do TRE/PR, para a 1ª Secretária, o Juiz Vítor Gambassi Pereira, Ouvidor do TRE-SP, para a 2ª Secretária, a Juíza Áurea Coruma de Santana, Ouvidora do TRE/SE e para 3ª Secretária, a Juíza Micheline de Oliveira Dantas Jatobá, Ouvidora do TRE/BA. A nova Diretoria entrou em exercício a partir de 25 de agosto de 2018.



COJE 2018 em São Luís/MA.

Esteve presente o Ouvidor Regional de Alagoas, Desembargador Orlando Rocha Filho, como convidado para Audiência Pública do TRE/PI sobre o tema “**Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania**”, realizada em parceria com a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins, ocorrida no Centro Universitário UNI NOVAFAPI, em 23 de agosto de 2018 foi de grande valia para os trabalhos da Ouvidoria Regional Eleitoral do TRE/AL.



**Audiência Pública realizada pelo Tribunal Regional Eleitoral do Piauí
– TRE/PI.**



Audiência Pública realizada no Centro Universitário em Teresina/PI.

O **I Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais** teve como temática abordada a utilização das Ouvidorias dos Tribunais como instrumento muito importante para o exercício da cidadania, bem como o compartilhamento de boas práticas e a difusão do papel das Ouvidorias de Justiça, conforme ferramentas de promoção da democracia, cidadania e melhoria contínua do Poder Judiciário. O

Encontro foi realizado na cidade de **Brasília/DF**, no dia 28 de setembro de 2018, representando a Ouvidoria do TRE/AL, na ocasião, o **Desembargador Paulo Zacarias da Silva, Ouvidor Regional Eleitoral Substituto**.



I Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais.

SORTEIO DAS URNAS NA VOTAÇÃO PARALELA

Pela primeira vez, a Ouvidoria Regional Eleitoral participou do sorteio das urnas eletrônicas dentre todas as seções eleitorais do Estado que foram submetidas à Votação Paralela, que é uma forma de Auditoria das urnas eletrônicas, cuja sessão pública contou com a participação de Órgãos como Ministério Público e a Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de Alagoas, tendo sido a Sessão presidida pelo Ouvidor Regional Eleitoral Substituto **Desembargador Paulo Zacarias da Silva**.



Votação Paralela nas Eleições 2018.

EVENTOS PROMOVIDOS PELA OUVIDORIA ELEITORAL EM 2018.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Foram realizadas audiências públicas como Instrumento de divulgação das Ações da Ouvidoria, estimulando os universitários, no sentido de fomentar discussões para que o cidadão obtenha transparência nas informações requeridas junto à Justiça Eleitoral de Alagoas.

1ª Audiência Pública realizada em **Maceió**, no CENTRO UNIVERSITÁRIO CESMAC, no dia 16 de maio de 2018, explicando-se o funcionamento dos Órgãos que compõem a Justiça Eleitoral Brasileira e a Lei de Acesso à Informação, contando com os Diretores do CESMAC, sobre o comando do **Magnífico Reitor João Rodrigues Sampaio Filho**, Desembargadores Eleitorais,

Professores Universitários e advogados que atuam na área do Direito Eleitoral também prestigiaram a Audiência Pública.



Audiência Pública no Centro Universitário CESMAC em Maceió/AL.



Audiência Pública no Centro Universitário CESMAC em Maceió/AL.



Audiência Pública no Centro Universitário CESMAC em Maceió/AL.



Audiência Pública no Centro Universitário CESMAC em Maceió/AL.

2ª Audiência Pública realizada na cidade de **Arapiraca**, no dia 20 de maio de 2018, que teve como tema “**A função constitucional da Justiça Eleitoral, o papel da Ouvidoria Eleitoral no aprimoramento dos mecanismos de funcionamento da Justiça Eleitoral e a importância da Lei de Acesso à Informação**”. O público-alvo foi o alunado da Faculdade CESMAC do Agreste, notadamente os alunos do Curso de Direito. Foi feita uma exposição sobre os temas acima indicados e apresentadas respostas sobre perguntas formuladas pelos que compareceram ao evento.

O evento contou com a presença dos Diretores do **CESMAC**, sob o comando do **Magnífico Reitor João Rodrigues Sampaio Filho**, Desembargadores Eleitorais, Professores Universitários e advogados que atuam na área do Direito Eleitoral também prestigiaram a Audiência Pública.



Audiência Pública na Faculdade CESMAC do Agreste em Arapiraca/AL.



Audiência Pública na Faculdade CESMAC do Agreste em Arapiraca/AL.



Audiência Pública na Faculdade CESMAC do Agreste em Arapiraca/AL.

3ª Audiência Pública realizada em 08 de agosto de 2018, na cidade de **Santana do Ipanema**, quando o Desembargador Eleitoral Orlando Rocha Filho, Ouvidor Regional Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Alagoas, proferiu palestra para alunos do Cursos de Zootecnia, Pedagogia e Ciências

Biológicas da UNIVERSIDADE ESTADUAL DE ALAGOAS – UNEAL tendo como o tema **“A função constitucional da Justiça Eleitoral, o papel da Ouvidoria Eleitoral no aprimoramento dos mecanismos de funcionamento da Justiça Eleitoral e a importância da Lei de Acesso à Informação”**.



Audiência Pública na Universidade Estadual de Alagoas – UNEAL em Santana do Ipanema/AL.



Audiência Pública na Universidade Estadual de Alagoas – UNEAL em Santana do Ipanema/AL.

Também prestigiaram a Audiência Pública os Desembargadores Eleitorais Alberto Maya de Omena Calheiros e Luiz Vasconcelos Netto, Diretores da Escola Judiciária Eleitoral, o Diretor-Geral do TRE/AL, Dr. Maurício Omena, a

Procuradora Regional Eleitoral, Dra. Raquel Teixeira Maciel Rodrigues, o Professor Rodrigo Gomes Leite, representando a Reitoria da Uneal, e os juízes Drs. Fausto Magno Alves e Marina Gurgel, que atuam em Santana do Ipanema, assim com o Procurador do Município Dr. Rafael Tenório, representando o Prefeito do Município.

4ª Audiência Pública realizada na cidade de **Penedo** no Auditório da **“Fundação Educacional do Baixo São Francisco Dr. Raimundo Marinho”** cujo tema versou sobre **“A função constitucional da Justiça Eleitoral, o papel da Ouvidoria Eleitoral e a importância da Lei de Acesso à Informação”**.

Estiveram presentes ao evento o Presidente do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, **Desembargador José Carlos Malta Marques**, os **Desembargadores Eleitorais Paulo Zacarias da Silva, Silvana Lessa Omena, Valéria Lins Calheiros**, o Juiz Eleitoral **Dr. Luciano Galvão**, **Vice-Diretor da Escola Judiciária Desembargador Luiz Vasconcelos Neto**, a **Procuradora Regional Eleitoral Raquel Teixeira**, o Presidente da Fundação Educacional do Baixo São Francisco, **Dr. Thiago Lima Sarmiento**, o Procurador-Geral do Município de Penedo, **Dr. Francisco Souza Guerra** e o Presidente da Câmara de Vereadores **Antônio Figueiredo Barbosa Júnior**.



**Audiência Pública na Fundação Educacional do Baixo São Francisco
Dr. Raimundo Marinho em Penedo/AL.**



**Audiência Pública na Fundação Educacional do Baixo São Francisco
Dr. Raimundo Marinho em Penedo/AL.**



**Audiência Pública na Fundação Educacional do Baixo São Francisco
Dr. Raimundo Marinho em Penedo/AL.**



**Audiência Pública na Fundação Educacional do Baixo São Francisco
Dr. Raimundo Marinho em Penedo/AL.**



**Audiência Pública na Fundação Educacional do Baixo São Francisco Dr. Raimundo
Marinho em Penedo/AL.**

5ª Audiência Pública realizada no dia 26 de setembro na cidade de Maragogi, no Fórum Estadual, contando com a Presença do **Desembargador José**

Carlos Malta Marques, Desembargadores Eleitorais Valéria Lins Calheiros e Luiz Vasconcelos Netto, Juiz Eleitoral da 12ª Zona. Dr. José Eduardo Nobre Carlos, Juiz de Direito da Comarca de Maragogi, Dr. Diogo de Mendonça Furtado, Promotor Eleitoral da 12ª Zona, Dr. Yuri de Mello Barros e Diretor-Geral do TRE/AL Dr. Maurício de Omena Souza.



Audiência Pública no Fórum Tabelaão Melchides Lindoso em Maragogi/AL.

A OUVIDORIA VAI ÀS ESCOLAS

Em parceria com a Escola Judiciária Eleitoral – EJE, a Ouvidoria realizou palestra na **Escola Professora Laura Maria Chagas de Assis**, no município de **Santana do Ipanema**, com estudantes também das Escolas Prof. Aloísio Ernande Brandão e Prof. Mileno Ferreira Silva, sobre temas como cidadania, democracia, importância do voto e participação na política. O Evento contou com a presença dos diretores da Escola Judiciária Eleitoral, Desembargadores Alberto Maya de Omena Calheiros e Luiz Vasconcelos Netto.



  tre.alagoas

TRE-ALAGOAS



Palestra na Escola Professora Laura Maria Chagas de Assis



Palestra na Escola Professora Laura Maria Chagas de Assis



Palestra na Escola Professora Laura Maria Chagas de Assis

Projeto “Ouvidoria Vai à Escola – Ginásio da Escola Professora Laura Maria Chagas de Assis



Palestra no Instituto Federal de Alagoas IFAL – Campus **Penedo**, em parceria com a **Escola Judiciária Eleitoral**, tendo como palestrantes o **Desembargador Ouidor Regional Eleitoral Orlando Rocha Filho**, **Desembargador Ouidor Regional Eleitoral Substituto Dr. Paulo Zacarias da Silva** e o **Dr. Luciano Galvão, Juiz Eleitoral da 13ª Zona Penedo**.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL no Campus Penedo/AL.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL no Campus Penedo/AL.

Projeto “Ouvidoria Vai à Escola” em Penedo/AL



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.

Palestra no Instituto Federal de Alagoas – **IFAL Campus Maragogi**, com a presença do Dr. Luiz Vasconcelos Netto, Vice-Diretor da Escola Judiciária Eleitoral, e Dr. Juiz Eleitoral da 12ª Zona Eleitoral de Porto Calvo, Dr. José Eduardo Nobre Carlos e do Promotor Eleitoral da 12ª Zona Eleitoral, Dr. Yuri de Mello Barros.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.

Projeto “Ouvidoria Vai à Escola” em Maragogi/AL





Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.



**Projeto “Ouvidoria Vai à Escola”
em Maragogi/AL**



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.



Palestra no Instituto Federal de Alagoas – IFAL Campus Maragogi/AL.

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Destaca-se que este Relatório de Atividades contém dados estatísticos relativos às ações desenvolvidas relativamente ao tratamento das Demandas patrocinadas na Ouvidoria.

Foram recebidas, através do **Sistema SEI – Módulo Ouvidoria**, que possibilitou a avaliação das manifestações e o aperfeiçoamento dos procedimentos, as seguintes demandas:

Processos gerados no período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018

ACESSO À INFORMAÇÃO	33
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	50
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	40
PROCESSO ADMINISTRATIVO	6
PROCESSO ADMINISTRATIVO RELATIVO À GESTÃO DE PESSOAS	3
RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	14
SUGESTÃO	3
TOTAL:	165

Processos com tramitação no período

ACESSO À INFORMAÇÃO	35
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	51
ATOS DA DIRETORIA GERAL	3
ATOS DAS ZONAS ELEITORAIS	1
AUDITORIA	1
CRÍTICA	1
DENÚNCIA	40
ELOGIO	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	26
PROCESSO ADMINISTRATIVO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO RELATIVO À GESTÃO DE PESSOAS	8
RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	22
SUGESTÃO	4
TOTAL:	209

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período

ACESSO À INFORMAÇÃO	33
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	51
ATOS DA DIRETORIA GERAL	2
AUDITORIA	1
DENÚNCIA	39
ELOGIO	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO	17
PROCESSO ADMINISTRATIVO RELATIVO À GESTÃO DE PESSOAS	4

RECLAMAÇÃO	15
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	18
SUGESTÃO	4
TOTAL:	185

Várias demandas foram resolvidas através de e-mails e telefonemas recebidos dos eleitores, ressaltando-se os procedimentos de inscrição, transferência, segunda via/revisão e horário de atendimento dos Cartórios Eleitorais.

E-mails recebidos

Fale Conosco	67
TOTAL	67

Telefonemas recebidos e resolvidos

MANIFESTAÇÕES	DE JANEIRO A DEZEMBRO
DENÚNCIA	118
INFORMAÇÃO / SOLICITAÇÕES DIVERSAS	713
RECLAMAÇÃO	156
TOTAL:	987

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de ser o canal de comunicação com a sociedade a Ouvidoria abre cada vez mais espaço para o cidadão, esclarecendo dúvidas e encaminhando as manifestações aos setores competentes.

Os Dados Estatísticos de Atendimento da Ouvidoria demonstram, claramente, que esta valorosa unidade funciona muito além das possibilidades, tendo em vista o caráter político do Tribunal Regional Eleitoral, sendo óbvio deduzir que a sociedade não tem conhecimento sobre o funcionamento desta unidade.

Daí depreende-se, de forma indubitável, a necessidade de realizações de Audiências Públicas, objetivando dar conhecimento à sociedade alagoana da capital e do interior do Estado sobre o pleno funcionamento da Ouvidoria e que esta Unidade possui ferramentas para agilizar o trânsito de informações emergidas do público externo, como também do interno, de forma a garantir uma prestação de serviço em nível de excelência.

Destaque-se, por fim, que a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas foi alvo de destaque nacional, revelando-se das mais proativas e eficientes de todo o Brasil.

Maceió/AL, 11 de janeiro de 2019.

Desembargador **ORLANDO ROCHA FILHO**

Ouvidor Eleitoral