



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

JANEIRO/ABRIL – 2020

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS

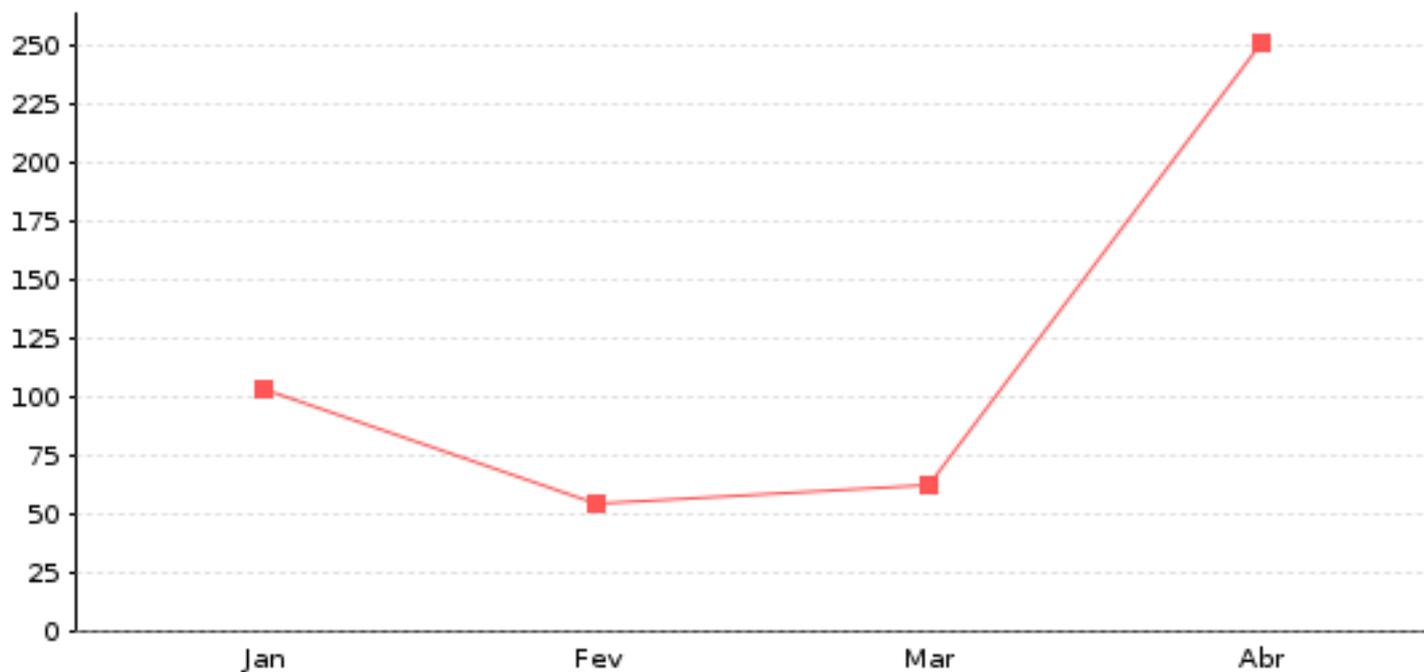
Período: Janeiro a abril de 2020

Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 01/01/2020 a 30/04/2020.

Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2020.

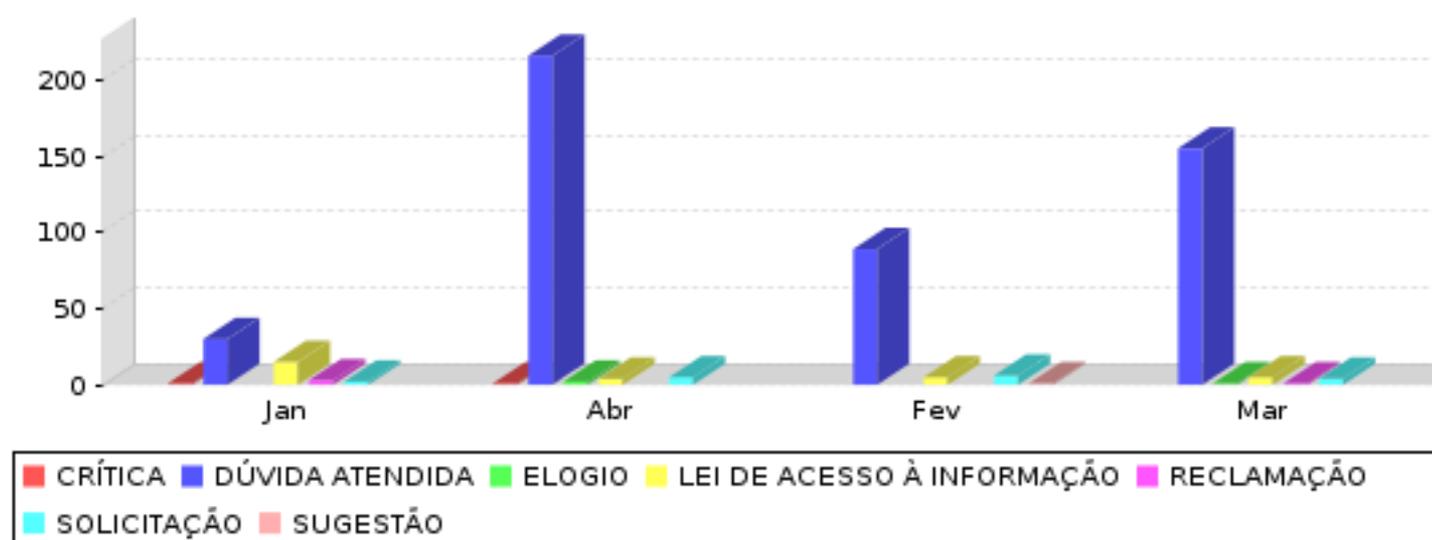
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de 01/01/2020 a 30/04/2020, a Ouvidoria recebeu um total de 1.712 manifestações. Seguem abaixo gráficos e tabelas com os dados dos atendimentos, os quais foram classificados, em razão do seu conteúdo, em que se constata que a maior quantidade de demandas foi relacionada ao Título Eleitoral (1.371 manifestações), em face da proximidade do prazo para fechamento do cadastro eleitoral para as Eleições 2020 (06/05/2020), representando 80,08% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a certidões eleitorais.

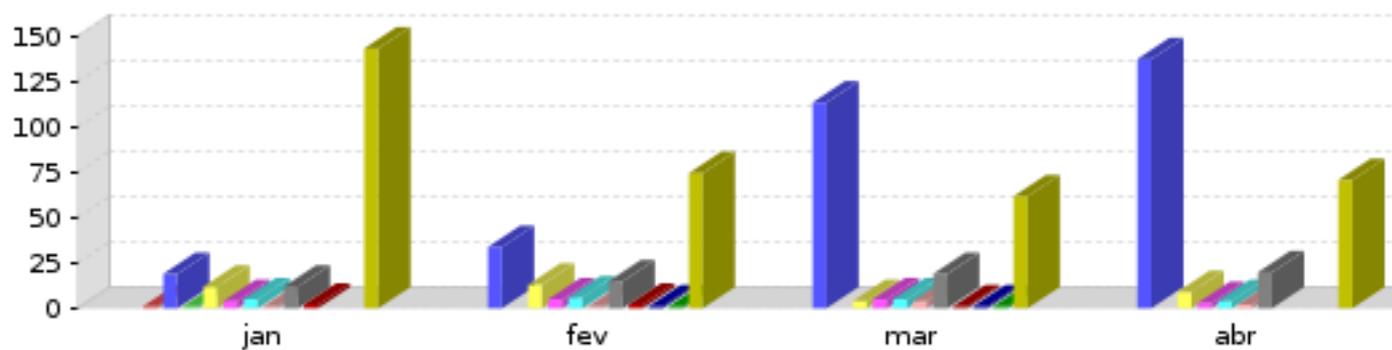


Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
DÚVIDA ATENDIDA	314	289	348	723	1674
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4	2	3	1	10
RECLAMAÇÃO	2	0	0	1	3
SOLICITAÇÃO	3	4	2	16	25
TOTAL	323	295	353	741	1712



ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
AGENDAMENTO	3	1	9	8	21
AGRADECIMENTO	0	0	0	2	2
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	2	1	0	3
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4	0	3	9	16
BIOMETRIA	1	3	1	1	6
CARTÓRIO ELEITORAL	2	0	1	0	3
CERTIDÕES ELEITORAIS	28	45	42	21	136
CONCURSOS E ESTÁGIOS	3	2	0	1	6
ELEIÇÕES	2	2	2	3	9
ELEIÇÕES 2018	1	0	0	1	2
Eleições 2020	0	0	1	0	1
ELEITOR NO EXTERIOR	0	0	1	0	1
e-TÍTULO	0	1	0	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	3	0	0	1	4
MESÁRIO	10	12	13	7	42
OUTROS	3	6	6	7	22
PARTIDOS POLÍTICOS	8	5	17	14	44
PESQUISA ELEITORAL	2	0	0	2	4
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	1	1	0	4
PROPAGANDA ELEITORAL	0	4	0	0	4
REGISTRO CANDIDATURA	0	2	2	1	5
RESULTADO ELEIÇÕES	0	0	0	1	1
SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	0	1	0	2	3
TÍTULO ELEITORAL	250	208	253	660	1371
URNAS	1	0	0	0	1
TOTAL	323	295	353	741	1712



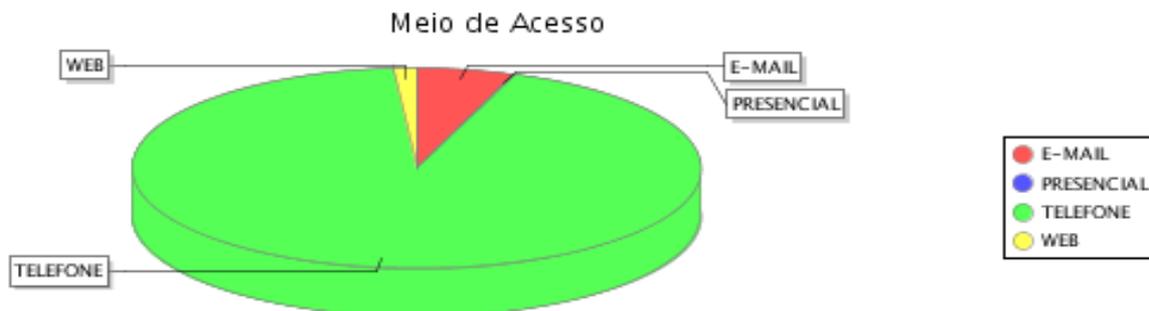
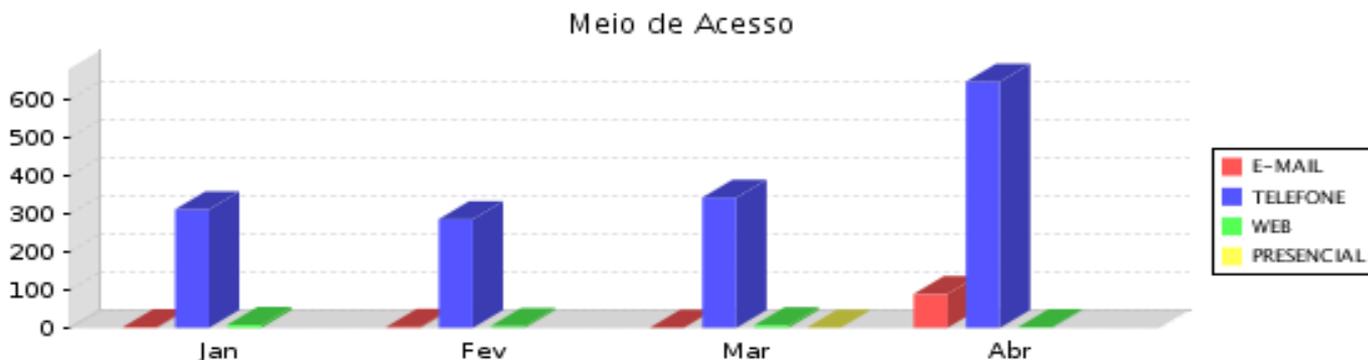
MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Telefone foi o canal mais utilizado pelos usuários, representando 93,11% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 6,89% dos atendimentos.

Vale ressaltar o aumento das demandas recebidas por e-mail e formulário eletrônico que totalizaram 117 demandas, uma vez que em todo o ano de 2019 foram recebidas apenas 85 demandas pelos referidos meios de acesso.

Quanto ao atendimento presencial, registrou-se apenas um atendimento em março. Apesar do trabalho remoto a partir de 23/03/2020, está dentro do esperado, uma vez que em todo o ano de 2019 foram registrados apenas 04 atendimentos presenciais. Assim, verifica-se que o trabalho remoto pela Ouvidoria Eleitoral fluiu normalmente como se realizado nas dependências no Tribunal, não ocasionando nenhum prejuízo no atendimento aos eleitores.

Meio de Acesso	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
E-MAIL	2	3	1	89	95
PRESENCIAL	0	0	1	0	1
TELEFONE	313	287	344	650	1594
WEB	8	5	7	2	22
Total	323	295	353	741	1712



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados abaixo, verifica-se que a maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, representando 98,54% das demandas do período em tela, buscando assim cumprir o objetivo da celeridade no atendimento aos cidadãos. Na hipótese da impossibilidade do imediato atendimento, a manifestação é levada ao conhecimento do Juiz Ouvidor para análise e determinação das providências. Com este procedimento, o manifestante recebe um retorno acerca do encaminhamento dado às questões por ele apresentadas, as providências adotadas e os resultados alcançados. Nos 1,46% dos atendimentos que foram encaminhados a outras unidades, verifica-se, conforme tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas às unidades do TRE/SE, que os setores mais demandados foram: SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas), STI (Secretaria de Tecnologia da Informação) e SJD (Secretaria Judiciária).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
Outros setores	5	6	3	11	25
Ouvidoria	318	289	349	731	1687
Total	323	295	352	742	1712

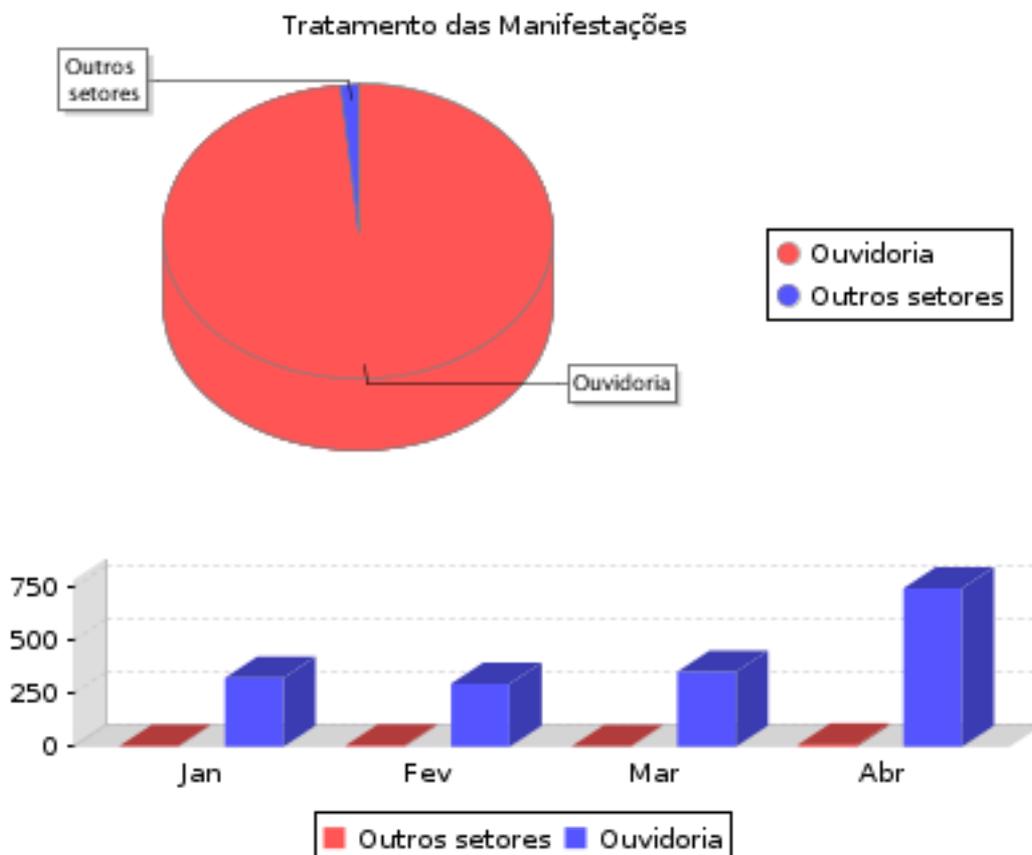


Tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas

	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
ASCOM	1	0	1	2
COCRE	0	0	2	2
GAB-CRE	0	1	0	1
SAO	0	1	0	1
SGP	1	4	3	8
SJD	0	1	4	5
STI	0	1	5	6
Total	2	8	15	25

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, no 3º Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, realizado na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em Fortaleza, no dia 13 de março de 2020, com o tema geral “O Papel da Justiça Frente ao Dinamismo e Modernidade da Sociedade Brasileira”. O evento foi destinado aos Ouvidores de todo o Poder Judiciário do Brasil e abordou questões relevantes à Ouvidoria Judicial, tais como: participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e marketing da ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sócio-político-ético, acessibilidade, compliance e adaptação às novas tecnologias e mídias.



- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois no Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet e de reunião no dia 04/02/2020, onde foram apresentadas sugestões de melhorias na página da internet do TRE/SE, principalmente na página da Transparência que será avaliada pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ através do Ranking da Transparência 2020.
- Atualização da página da Ouvidoria no site do TRE/SE com base nas sugestões apresentadas pelo Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet, bem como foi iniciada a atualização do Guia da Transparência.
- Realização em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação de todas as providências necessárias para a transferência das ligações e sistemas da Ouvidoria para que o trabalho remoto em home office fosse desenvolvido normalmente desde o dia 23/03/2020, tendo a Ouvidoria funcionado como se nas dependências do Tribunal, uma vez que, conforme já informado no item meios de acesso, o atendimento na Ouvidoria é predominantemente por telefone, e-mail e formulário eletrônico.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois de reunião através de videoconferência no dia 07/04/2020 com membros do Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet para verificação das melhorias sugeridas às unidades do TRE/SE na reunião de 04/02/2020.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral está realizando suas atividades em home office desde o dia 23/03/2020, em face da pandemia do novo coronavírus. Das 1.712 (mil, setecentos e doze) demandas atendidas no 1º quadrimestre de 2020, 829 (oitocentos e vinte e nove) foram em trabalho remoto, não tendo o período da pandemia gerado qualquer prejuízo no atendimento aos cidadãos, uma vez que o atendimento na Ouvidoria é predominantemente por telefone, e-mail e formulário eletrônico. Assim, as atividades fluíram normalmente como se realizadas na sede do TRE/SE.

Quanto ao atendimento presencial, registrou-se apenas 01 (um) atendimento em março, antes do trabalho remoto. Entretanto, está dentro do esperado, uma vez que em todo o ano de 2019 foram registrados apenas 04 (quatro) atendimentos presenciais. Assim, verifica-se que a Ouvidoria Eleitoral tem condições de desempenhar suas atividades remotamente mesmo após o fim da pandemia, sendo os atendimentos presenciais agendados quando necessários.

Ademais, reafirma-se, neste período, a importância do trabalho da Ouvidoria Eleitoral como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, principalmente em momentos de crise, uma vez que os cidadãos puderam receber orientações sobre se havia necessidade de regularização de inscrição eleitoral para recebimento de auxílio do governo, bem como informações aos pré-candidatos que necessitavam realizar transferência e filiação partidária para cumprimento do prazo de 04/04/2020 do calendário eleitoral, prazo final para domicílio eleitoral e filiação partidária no município em que pretendem se candidatar. Além de orientação aos eleitores na utilização do sistema Título Net para requerimento de alistamento, regularização, alteração e transferência de inscrição eleitoral pela internet até o dia 06/05/2020, prazo final para fechamento do cadastro eleitoral.

Todavia, a Ouvidoria continuará a prestar um serviço adicional à comunidade, atendendo às solicitações, esclarecendo dúvidas e encaminhando aos setores competentes aquelas manifestações fora de sua alçada, servindo como forte elo entre a instituição e o cidadão, trabalho esse desenvolvido pelo Juiz Ouvidor e pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. Ressalta-se que, para o bom funcionamento da Ouvidoria, é necessária a colaboração de todas as unidades do TRE/SE, conforme dispõe o art. 14 da Resolução do TRE/SE nº 06/2019, de 25 de janeiro de 2019, o que vem ocorrendo de forma efetiva e dentro dos prazos legais.

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral