

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

EXERCÍCIO 2020

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. José dos Anjos
Presidente

Desa. Iolanda Santos Guimarães
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Dr. Edivaldo dos Santos
Juiz Ouvidor

Equipe

Vanda dos Santos Gois - Assistente da Ouvidoria
Amanda Souto Casado de Carvalho
Maria do Carmo Vasconcelos Pinto

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
Centro Administrativo Gov. Augusto Franco
Lote 2, Variante 7
Aracaju-SE 49.081-000
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
www.tre-se.jus.br
ouvidoria@tre-se.jus.br

APRESENTAÇÃO

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no período de janeiro a dezembro de 2020, em atendimento ao disposto no art. 14, II, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Este documento ultrapassa o simples registro de um conjunto de atividades para, com a demonstração dos seus dados, possibilitar a todos, o conhecimento do que aqui foi realizado, favorecendo reflexões destinadas a subsidiar o Planejamento Estratégico da Instituição, visando a melhoria constante dos processos e excelência na prestação de serviços ao cidadão.

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe foi criada em 18 de maio de 2010, por meio da Resolução TRE/SE nº 49/2010, e tem por finalidade a defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, permitindo à sociedade o exercício dos direitos pertinentes à cidadania e ao tribunal, a eficiência na prestação de serviços.

A seriedade de uma instituição pública e o nível de comprometimento de sua gestão com a excelência de seus serviços não podem ser aferidos sem transparência proativa de suas ações e participação ativa de seus cidadãos.

O sucesso dessa relação é determinante para o estabelecimento de um grau satisfatório de credibilidade da organização perante seus destinatários. É exatamente nesse contexto que se insere a Ouvidoria Eleitoral e na esperança de efetivá-la como um verdadeiro canal de participação cidadã.

Uma considerável melhoria na prestação dos serviços públicos será alcançada à medida que a efetividade da Ouvidoria Pública se tornar uma realidade palpável.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidas e registradas, durante o ano de 2020, 8.958 (oito mil, novecentas e cinquenta e oito) demandas. De acordo com a tabela que segue, verifica-se que o período mais movimentado foi de agosto a novembro/2020, em face da realização das eleições municipais. O segundo período de maior movimento foi abril a maio/2020, em virtude do prazo para fechamento do cadastro eleitoral. O terceiro foi o mês de dezembro/2020, devido ao período de justificativa e reabertura do cadastro eleitoral.

Relatório Quantitativo Por Tipo Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CRÍTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
DENÚNCIA	0	0	0	0	1	1	1	3	5	4	83	1	99
DUVIDA	314	289	348	723	660	269	475	761	1123	818	2303	625	8708
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	4	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	0	22
RECLAMAÇÃO	2	0	0	1	2	1	1	3	1	1	13	3	28
SOLICITAÇÃO	3	4	2	16	14	8	6	9	8	12	8	6	96
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
TOTAL	323	295	353	741	678	282	485	777	1140	837	2412	635	8958

No ano de 2019, a Ouvidoria Eleitoral recebeu 2.467 (duas mil, quatrocentas e sessenta e sete) demandas, representando 27,54% das manifestações recebidas em 2020 (8.958 demandas). Houve aumento percentual de 263,11%, que ocorreu em face da suspensão do atendimento presencial na Justiça Eleitoral, devido à pandemia do novo coronavírus, quando os cidadãos passaram a buscar mais informações na Ouvidoria, da disponibilização do atendimento pelo whatsapp e da realização das eleições municipais no ano de 2020, sendo comum e já esperado o aumento das manifestações. Já em comparação com o ano de 2018, em que a Ouvidoria Eleitoral recebeu 6.382 (seis mil, trezentas e oitenta e duas) demandas, o aumento percentual foi de 40,36%.

Verifica-se, conforme tabela que segue, que os motivos das manifestações mais recorrentes foram referentes ao título eleitoral (4.442 demandas), representando 49,59% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a mesários (1.290), local de votação (675), certidões eleitorais (570) e Eleições 2020 (554).

A grande quantidade de demandas relacionadas ao título eleitoral, deve-se ao prazo para fechamento do cadastro eleitoral (06 de maio de 2020), fazendo com que muitos eleitores buscassem informações na Ouvidoria quanto ao procedimento necessário para requerimento, transferência e revisão do título de eleitor. Além disso, em face da pandemia do novo coronavírus houve a suspensão do atendimento presencial, gerando demandas por informações para utilização do Título Net, obtenção de certidão circunstanciada, durante o período em que o cadastro nacional de eleitores estava fechado, e sobre sua reabertura em 09 de dezembro de 2020.

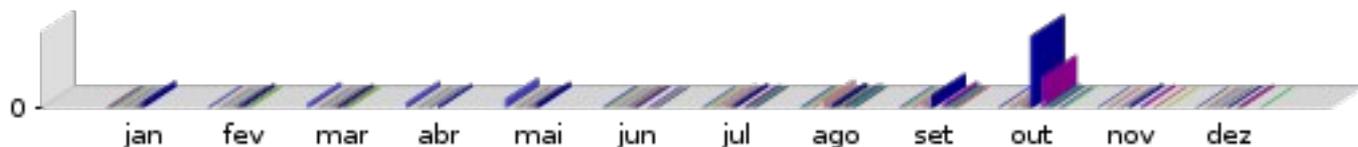
Ressalta-se que, em todas as situações acima relatadas, a administração do Tribunal, bem como a Ouvidoria Eleitoral adotaram as providências necessárias para a devida divulgação dos prazos, links para atendimento pelo Título Net, meios de contatos com as zonas eleitorais para atendimento aos eleitores na página do TRE/SE na internet.

Quanto às demais manifestações, as providências adotadas foram no mesmo sentido através de ampla divulgação de informações no site do TRE/SE e nas redes sociais do Tribunal.

Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AGENDAMENTO	3	1	9	8	1	3	2	7	2	1	15	0	52
AGRADECIMENTO	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	2	1	0	0	1	3	5	3	2	2	0	19
APURAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	1	69
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4	0	3	9	4	0	7	13	20	16	32	22	130
BIOMETRIA	1	3	1	1	2	0	0	0	0	1	2	0	11
CARTÓRIO ELEITORAL	2	0	1	0	3	0	0	0	0	1	4	1	12
CERTIDÕES ELEITORAIS	28	45	42	21	32	28	69	64	97	37	58	49	570
COMPROVANTE DE VOTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
CONCURSOS E ESTÁGIOS	3	2	0	1	1	1	3	2	2	1	4	1	21
CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	1	56
DOCUMENTOS	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2	0	6
DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA VOTAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
ELEIÇÕES	2	2	2	3	0	3	0	1	1	0	2	2	18
ELEIÇÕES 2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES 2016	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2018	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	2	2	9

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ELEIÇÕES 2020	0	0	1	0	0	1	8	11	43	68	360	62	554
ELEITOR NO EXTERIOR	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	5
Enfrentamento à desinformação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	5
e-TÍTULO	0	1	0	0	3	4	3	8	18	20	53	4	114
ILÍCITOS ELEITORAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	16	0	22
JUSTIFICATIVA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	9	121	27	159
LEI SECA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
LOCAL DE VOTAÇÃO	3	0	0	1	1	0	2	4	12	40	606	6	675
MESÁRIO	10	12	13	7	3	6	92	201	356	207	331	52	1290
MULTAS ELEITORAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11
OUTROS	3	6	6	7	3	7	1	9	8	6	29	10	95
PARTIDOS POLÍTICOS	8	5	17	14	4	2	3	9	12	7	7	3	91
PESQUISA ELEITORAL	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	7
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	1	1	0	0	0	3	0	3	7	4	1	22
PROPAGANDA ELEITORAL	0	4	0	0	0	2	6	14	51	78	145	4	304
PROPAGANDA PARTIDÁRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Quitação Eleitoral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	6
REGISTRO CANDIDATURA	0	2	2	1	0	2	7	14	19	11	1	2	61
RESULTADO ELEIÇÕES	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	52	4	61
REZONEAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	0	1	0	2	0	0	1	0	0	1	2	0	7
TÉCNICOS DE URNAS	0	0	0	0	4	0	0	1	5	1	4	3	18
TÍTULO ELEITORAL	250	208	253	660	613	217	272	411	479	315	388	376	4442
URNAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	5
Votação Obrigatória	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7
TOTAL	323	295	353	741	678	282	485	777	1140	837	2412	635	8958



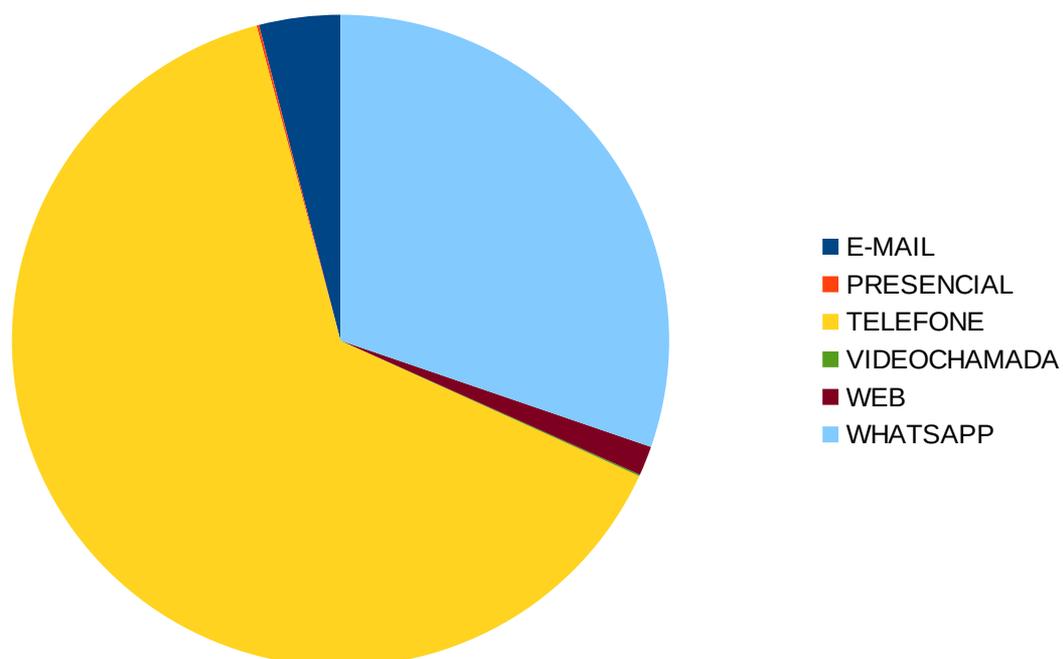
■ AGRADECIMENTO	■ ATENDIMENTO AO PÚBLICO	■ CARTÓRIO ELEITORAL
■ CERTIDÕES ELEITORAIS	■ CONCURSOS E ESTÁGIOS	■ ELEITOR NO EXTERIOR
■ MESÁRIO	■ OUTROS	■ PARTIDOS POLÍTICOS
■ TÍTULO ELEITORAL	■ SECRETARIA DO TRE	■ SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR
■ ELEIÇÕES 2012	■ PROPAGANDA ELEITORAL	■ REGISTRO CANDIDATURA
■ PRESTAÇÃO DE CONTAS	■ LOCAL DE VOTAÇÃO	■ RESULTADO ELEIÇÕES
■ ANDAMENTO PROCESSUAL		

MEIOS DE ACESSO

Em relação à forma de contato com a Ouvidoria, como demonstrado na tabela abaixo, verifica-se que o telefone foi o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos, representando 64,05% do total. O whatsapp computou 30,3% e os demais meios de acesso (e-mail, formulário eletrônico, videochamada e presencial) representaram 5,65% dos atendimentos. Foram recebidas demandas de diversas cidades do país, bem como de outros países.

Vale destacar que o atendimento por whatsapp foi disponibilizado a partir de 07/07/2020 e que no 3º quadrimestre de 2020, o atendimento pelo referido meio de acesso representou 45,26% dos atendimentos.

MEIO DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-MAIL	2	3	1	89	41	18	23	22	40	34	60	25	358
PRESENCIAL	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	5	2	11
TELEFONE	313	287	344	650	620	249	293	463	587	317	1318	297	5738
VIDEOCHAMADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
WEB	8	5	7	2	17	15	8	12	18	15	16	8	131
WHATSAPP	0	0	0	0	0	0	161	279	494	470	1007	303	2714
TOTAL	323	295	353	741	678	282	485	777	1140	837	2412	635	8958



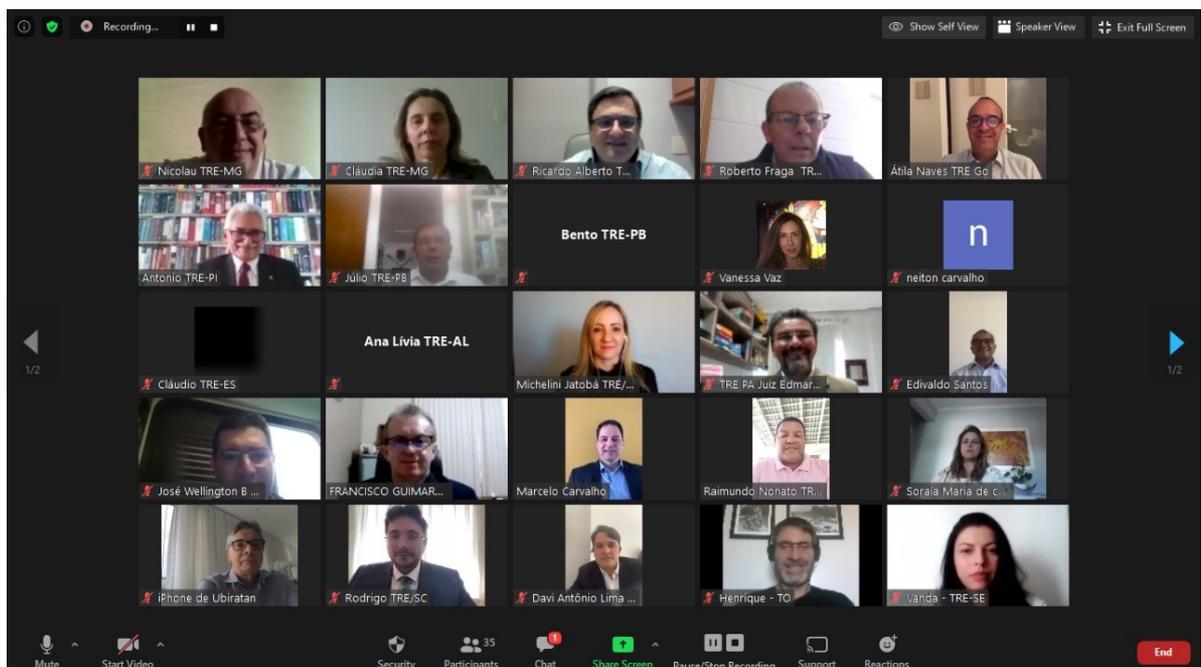
AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- 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 foi 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 o atendimento na Ouvidoria era 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.
- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntada a Informação 1743/2020 – OE no Processo SEI 0008372-82.2020.6.25.8100, ratificando as respostas dos itens 8, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 e 29 do Ranking da Transparência do CNJ 2020, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral.

- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em parceria com a servidora Rosa Márcia Fontes Machado do Gabinete da Diretoria-Geral, na conferência das respostas do Ranking da Transparência enviadas pelas demais unidades do TRE/SE, através de análise comparativa com as respostas do ano de 2019, de outros tribunais e orientações do glossário disponibilizado pelo CNJ, para apresentação de sugestões e compilação das 85 respostas do Ranking da Transparência 2020 que foram enviadas ao CNJ pelo Diretor-Geral (Processo SEI 0008372-82.2020.6.25.8100), bem como conferência de todos os links das respostas, além da atualização e disponibilização do Guia da Transparência no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas>). O Tribunal Regional Eleitoral alcançou o 1º lugar no Ranking da Transparência 2020.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (II e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 29/05/2020, a partir das 10 horas, representando o Juiz Ouvidor Eleitoral.
- Resposta da 1ª Pesquisa Nacional das Ouvidorias Eleitorais através do preenchimento de formulário do google, no início de junho/2020, com 50 questões sobre informações gerais, atividades desenvolvidas, meios de acesso, dados estatísticos dos atendimentos, bem como a estrutura física (tamanho da sala) e de pessoal (quantidade e funções) da Ouvidoria do TRE/SE, solicitada pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, visando a compilação da situação atual das Ouvidorias Eleitorais do país.
- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, e da servidora Vanda dos Santos Gois em reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (III e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 26/06/2020, às 10 horas, quando foi apresentado o resultado da 1ª Pesquisa Nacional das Ouvidorias Eleitorais pelo Ouvidor do TRE/PR; bem como no dia 03/07/2020 (IV e-COJE), no mesmo horário, quando foi eleita a nova Mesa Diretora do COJE.



- Disponibilização do atendimento pelo Whatsapp, conforme junção dos modelos e boas práticas das Ouvidorias do TRE/GO e TRE/TO (atendimento automático 24 horas e por atendente no horário de 7 às 13 horas). O serviço foi disponibilizado em 07/07/2020, apresentando menu com 16 respostas automáticas (<http://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>) que são atualizadas constantemente, podendo o cidadão ter acesso aos serviços da Ouvidoria Eleitoral a qualquer hora.
- Solicitação à ASCOM de matéria sobre a disponibilização do whatsapp (79) 99948-1969 pela Ouvidoria Eleitoral (<http://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Julho/canal-direto-ouvidoria-do-tre-se-disponibiliza-whatsapp>), bem como de campanha para divulgação do atendimento por whatsapp através de banner para instagram e facebook.



www.tre-se.jus.br



- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, e da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (V e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 31/07/2020, a partir das 10 horas, quando foram iniciados os debates para alteração do Estatuto do COJE.
- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, da servidora Vanda dos Santos Gois, demais servidoras da Ouvidoria e do GTLGPD convidados, no dia 05/08/2020, no horário das 17 às 18:30, em palestra pelo Teams realizada pela Ouvidoria do TSE sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com o tema “As Ouvidorias Eleitorais e a LGPD: conformidade e boas práticas”, ministrada pelo professor e advogado Tarcísio Teixeira, especialista em Proteção de Dados e Direito Digital, que sugeriu como primeira boa prática a ser adotada pelas instituições a conscientização dos servidores e colaboradores sobre a proteção dos dados.
- Participação das servidoras Amanda Souto Casado de Carvalho do curso on-line Defesa do Usuário e Simplificação e Maria do Carmo Vasconcelos Pinto do curso on-line Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário.

- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, das reuniões de Análise da Estratégia – RAE realizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe no período.
- Elaboração de relatórios referentes ao período de trabalho remoto, registrando as atividades desenvolvidas pelas servidoras lotadas na Ouvidoria Eleitoral, bem como solicitação de publicação de matéria pela ASCOM no site do TRE/SE (<http://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Agosto/ouvidoria-eleitoral-registrou-2-759-atendimentos-durante-a-quarentena>) e divulgação nas redes sociais da quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria Eleitoral no período de 23/03/2020 a 23/08/2020 (cinco meses da pandemia do novo coronavírus).



- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços do TRE/SE por videoconferência (Zomm) no dia 28/08/2020, a partir das 7:30 horas, quando foi sugerido divulgar nas redes sociais a pesquisa de satisfação com o objetivo de aumentar a participação dos cidadãos.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (VI e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 28/08/2020, a partir das 10 horas, representando o Juiz Ouvidor Eleitoral, quando foram concluídas e votadas alterações no Estatuto do colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, bem como nomeada comissão de estudo para criação de rede de ouvidorias eleitorais.

- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em matéria do Bom Dia Sergipe da TV Sergipe, no dia 24/09/2020, com o tema “Eleitor pode ajudar no planejamento do processo eleitoral” (<https://g1.globo.com/se/sergipe/edicao/2020/09/24/videos-bom-dia-sergipe-desta-quinta-feira-24-de-setembro.ghtml>), visando a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral.
- Preparação de relatório dos atendimentos em 2020 até o dia 22/09/2020 para apresentação pelo Juiz Ouvidor em reunião da RAE.
- Atualização das respostas automáticas do whatsapp da Ouvidoria e das informações no site do TRE/SE. Verificação se os links do TSE estavam funcionando na página da Ouvidoria, conforme solicitado.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois no Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (GTLGPD), tendo participado de reuniões por videoconferência nos dias 10/07/20, 17/07/20, 10/08/20, 02/09/20, 11/09/20, 18/09/20, 24/09/20, 02/10/20, 13/10/20 e 16/10/20. Inclusão de informações gerais no portal da Transparência do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia>), através da criação da aba “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” no item “Acesso à Informação” (posteriormente as informações foram transferidas para o Portal da LGPD - <https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais>), bem como inclusão na página da Ouvidoria (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>) que solicitações com fundamento na referida lei podem ser solicitadas através da Ouvidoria Eleitoral. Abertura de chamado na Central de STI, solicitando a inclusão no formulário da Ouvidoria do tipo de solicitação com base na LGPD.
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de banner para divulgação do whatsapp da Ouvidoria Eleitoral na sede do TRE/SE e nas zonas eleitorais, acrescentando o QR CODE.



- Elaboração de relatório referente aos atendimentos na Ouvidoria até 23/10/2020 ([TRE-SE-Relatorio-ate-23.10.20-sete-meses-de-pandemia.pdf \(tre-se.jus.br\)](https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Outubro/ouvidoria-eleitoral-prestou-mais-de-cinco-mil-atendimentos-em-2020)), bem como solicitação de publicação de matéria pela ASCOM no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Outubro/ouvidoria-eleitoral-prestou-mais-de-cinco-mil-atendimentos-em-2020>) e divulgação nas redes sociais da quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria Eleitoral no período de 01/01/2020 a 23/10/2020.
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de banner para divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral com a finalidade de realização de atendimentos itinerantes, após o fim da pandemia.

A OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE VAI ATÉ VOCÊ!

FALE COM A OUVIDORIA

ACESSE PELA INTERNET
www.tre-se.jus.br (fale conosco)

POR TELEFONE OU WHATSAPP
(79) 3209 - 8777 | (79) 99948-1969

PESSOALMENTE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Aracaju/SE

Por meio do acesso à Ouvidoria, o cidadão pode tirar dúvidas, reclamar, denunciar, criticar, elogiar e dar sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe, bem como obter informações em atendimento à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Na dúvida, não compartilhe!
Entre em contato para esclarecer informações recebidas sobre a urna eletrônica e a Justiça Eleitoral.

www.tre-se.jus.br



- Solicitação à ASCOM que realizasse a impressão de 30 banners do “Ouvizap” para distribuição nas zonas eleitorais e 05 do “Ouvidoria vai até você”. Distribuição para afixação nos murais da sede do TRE/SE dos cartazes sobre o “Ouvizap” e “Ouvidoria vai até você”.
- Preparação de arquivo em pdf para disponibilização das respostas automáticas do whatsapp no site do TRE/SE.

- Preparação de material para a equipe do plantão do 1º e 2º Turnos das Eleições 2020, impressão e envio por e-mail, bem como realização de treinamentos sobre o SISOUV e reunião individual com cada membro da equipe, no dia 13/11/2020, para explicação das atividades que seriam desenvolvidas, evitando, assim, aglomeração. Criação de grupo no Whatsapp com a equipe do plantão para troca de informações e orientações.
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de cartaz para divulgação dos plantões da Ouvidoria Eleitoral nas Eleições 2020, bem como divulgação de matéria no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Novembro/ouvidoria-estara-de-plantao-nos-dias-13-14-e-15-das-7h-as-19h>) e (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Novembro/ouvidoria-estara-de-plantao-no-2o-turno>), redes sociais e elaboração de spot para divulgação nas emissoras de rádio da capital no 2º turno.



- Aumento da equipe da Ouvidoria nos finais de semana das Eleições 2020 (1º e 2º turnos) para devido atendimento aos eleitores, tendo sido registradas nos seis dias (13, 14, 15, 27, 28 e 29/11/20, no horário de 7 às 19 h) de plantão 1.135 demandas. Foram designadas pelo Diretor-Geral para formar a equipe as servidoras: Vanda dos Santos Gois (Assistente da Ouvidoria), Jurene Barreto Santos, Patrícia Sales de Oliveira, Maria do Rosário Martins de Almeida, Nilza Santa Rosa, Isabella Melo Aguiar, Lídia Cunha Mendes de Matos (no 1º e 2º turnos), Amanda Souto Casado de Carvalho e Vanine Vieira de Faria Almeida Cabral (somente no 2º turno). Também prestou apoio a servidora Maria do Carmo Vasconcelos Pinto e Rosa Márcia Fontes Machado.

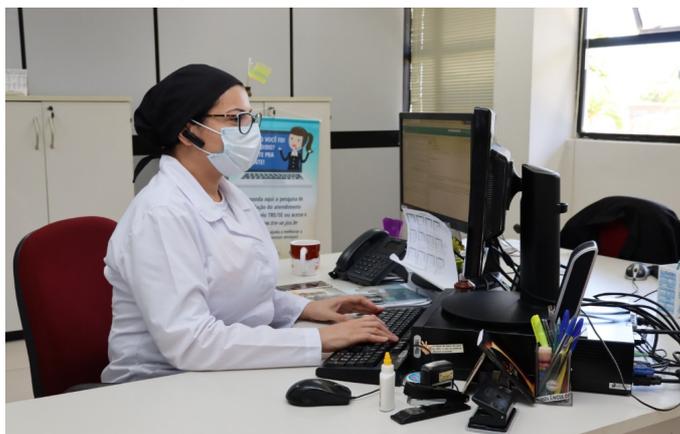


- Colocação de adesivo jateado no vidro da sala da Ouvidoria Eleitoral de forma possibilitar maior privacidade no atendimento, conforme se verifica na foto acima.

- Nos dias das Eleições 2020 (1º e 2º turnos) foi disponibilizado o serviço de atendimento por videochamada para atender aos eleitores surdos, em parceria com a Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança (COPEG) e a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN) deste Tribunal, sendo disponibilizados dois intérpretes da LIBRAS (Silas Félix Silva Santos e Lucas da Paz Cruz), contribuindo para proporcionar acessibilidade a esses eleitores e facilitar o trabalho dos mesários. No 2º Turno foram acompanhados por Oona Karina Mendes da Silva, representante da CACIN.



- Cumprimento de todos os protocolos para evitar o contágio pelo novo coronavírus, sendo mantido o distanciamento social, uso de máscaras e álcool em gel. Para reforçar as medidas, em face do trabalho com o atendimento telefônico, uma vez que o vírus pode ser transmitido quando as pessoas estão apenas falando, podendo sobreviver por algumas horas em suspensão no ar, as servidoras passaram a trabalhar em salas individuais, inclusive na realização dos plantões do 1º e 2º Turnos das Eleições 2020.



- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados nos plantões do 1º (https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-1-turno-eleicoes-2020/rybena_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-1-turno-eleicoes-2020/at_download/file) e 2º (https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-2-turno-eleicoes-2020/rybena_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-2-turno-eleicoes-2020/at_download/file) Turnos das Eleições 2020, comparando-os com os mesmos períodos das eleições anteriores. Solicitação à ASCOM de divulgação dos dados dos referidos relatórios no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Novembro/15-de-novembro-dia-das-eleicoes>) e (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Dezembro/ouvidoria-realizou-8-323-atendimentos-em-2020>).
- Elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria Eleitoral durante a gestão do Des. José dos Anjos como Presidente do TRE/SE (2019-2020), bem como relatórios para aferição da produtividade dos servidores lotados na Ouvidoria Eleitoral, principalmente, durante o período de trabalho remoto, solicitados pelo Diretor-Geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe vem exercendo regularmente as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público interno e externo, especialmente no cumprimento da Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, regulamentada pela Resolução do TRE/SE 184/2016 e da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, regulamentada pela Resolução TRE/SE 6/2019.

Em face da pandemia do novo coronavírus, a Ouvidoria Eleitoral, quando determinado, desenvolveu suas atividades em trabalho remoto sem grandes prejuízos, uma vez que o atendimento é predominantemente por telefone, whatsapp, e-mail e formulário eletrônico, o que contribuiu para que as atividades fluíssem normalmente. A Ouvidoria Eleitoral apenas deixou de disponibilizar o atendimento presencial durante o período em foi determinada a sua suspensão em face da pandemia. Entretanto, não é um meio muito utilizando, tendo sido registrados 11 (onze) atendimentos presenciais em 2020, 04 (quatro) em 2019 e 24 (vinte e quatro) em 2018. Além disso, esse tipo de atendimento pode ser suprido pelos outros canais ou por atendimento de videochamada pelo whatsapp ou videoconferência pelo zoom.

Todavia, o que se verificou foi o aumento na quantidade de atendimentos pelos outros meios de acesso, principalmente telefone e whatsapp, quando o atendimento presencial foi suspenso na Justiça Eleitoral, contribuindo para o crescimento das Ouvidorias, não só em Sergipe, mas em todo o Brasil, uma vez que em 2020, as Ouvidorias Eleitorais do país realizaram mais de 880.000 atendimentos, tendo a Ouvidoria do TRE/SE ficado acima da média de 6.000 atendimentos dos tribunais eleitorais de pequeno porte, conforme dados estatísticos compilados pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, evidenciando-se a importância das ouvidorias, principalmente no período eleitoral e nos períodos de crise gerados pela pandemia do novo coronavírus, uma vez que qualquer anormalidade/mudança/indisponibilidade na prestação dos serviços eleitorais podem gerar demandas nas ouvidorias.

Além disso, a Ouvidoria Eleitoral trabalhou na divulgação dos seus serviços, em parceria com a Assessoria de Comunicação, através da elaboração de cartazes, banners, notícias no site e nas redes sociais do TRE/SE, entrevistas para jornal local, spot para as emissoras de rádio, com o objetivo de que os cidadãos tivessem conhecimento dos canais de atendimento, plantões e estatísticas dos atendimentos realizados.

Vale ressaltar, ainda, a principal novidade no período que foi a disponibilização do atendimento pelo whatsapp através de menu de respostas automáticas, que proporciona acesso aos serviços a qualquer hora, inclusive nos finais de semana, recessos e feriados, além do atendimento personalizado no horário de expediente.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE vem ganhando destaque e conseguindo atender maior número de cidadãos, trabalhando com foco no autoatendimento, na acessibilidade, disponibilização de novos meios de acesso e divulgação dos seus serviços com o objetivo de facilitar o acesso à informação e aos demais serviços prestados na unidade, objetivando atender satisfatoriamente os usuários e contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral