

OUVIDORIA

ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

SETEMBRO/DEZEMBRO – 2020

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Setembro a dezembro de 2020

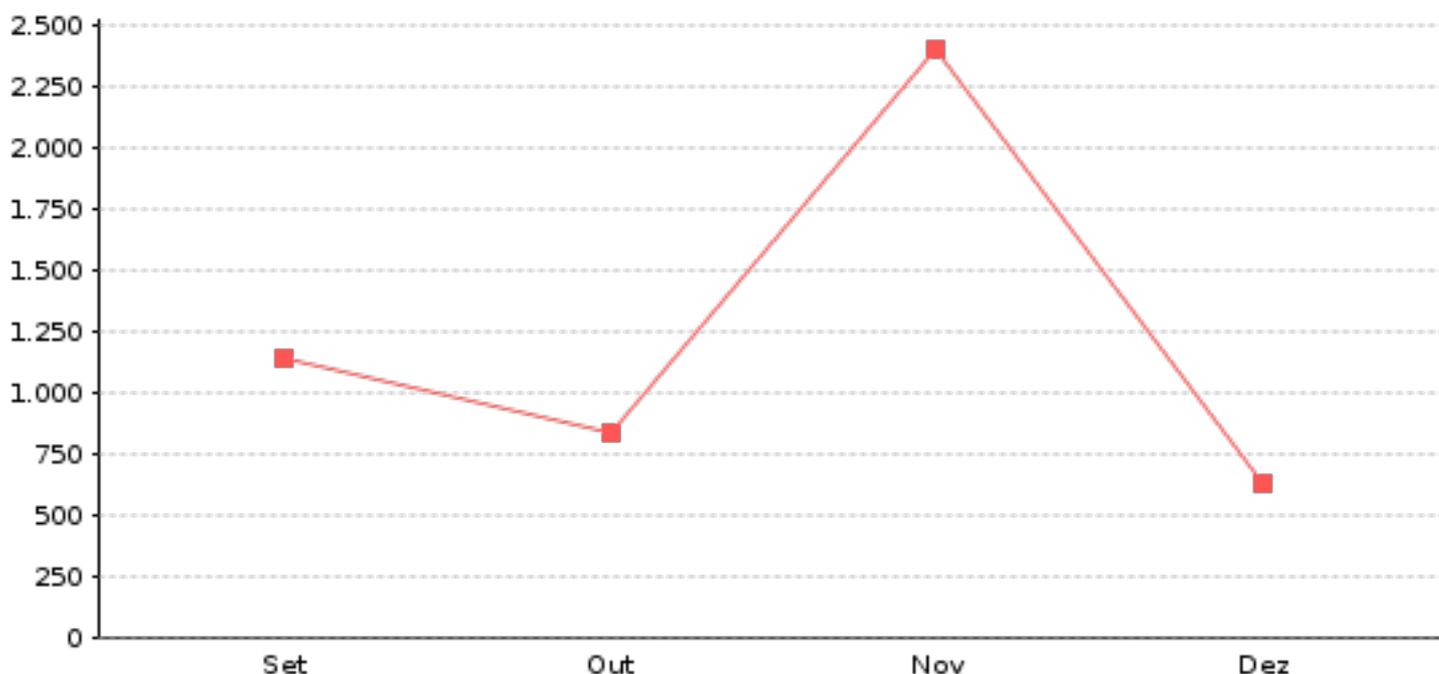
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 01/09/2020 a 31/12/2020.

Este é o 3º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de setembro a dezembro de 2020.

DEMANDAS RECEBIDAS

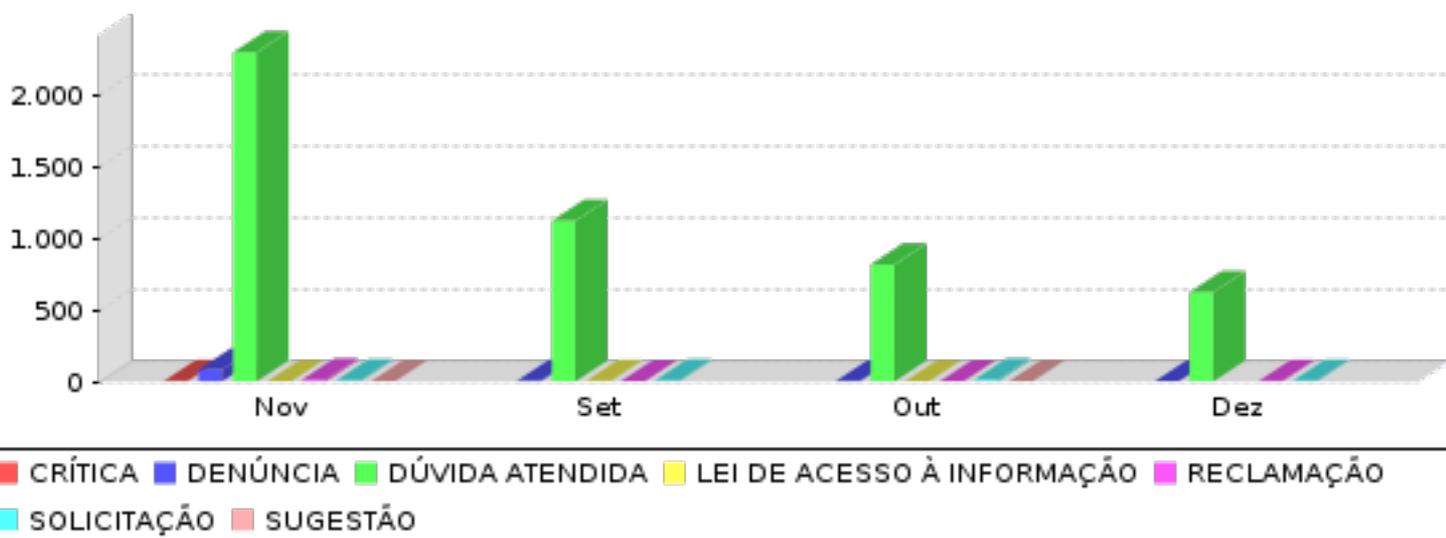
No período de 01/09/2020 a 31/12/2020, a Ouvidoria recebeu um total de **5.024** (cinco mil e vinte e quatro) manifestações. No mesmo período de 2018 foram registradas 2.741 (dois mil, setecentos e quarenta e uma) demandas. Verifica-se **aumento percentual de 83,29%** na quantidade de atendimentos.

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 a título eleitoral (1.558 manifestações), representando 31,01% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a mesário (946), local de votação (664), eleições 2020 (533), propaganda eleitoral (278), certidões eleitorais (241) e justificativa eleitoral (158).



Relatório Quantitativo por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
CRÍTICA	0	0	3	0	3
DENÚNCIA	5	4	83	1	93
DÚVIDA ATENDIDA	1123	818	2303	625	4869
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	3	1	1	0	5
RECLAMAÇÃO	1	1	13	3	18
SOLICITAÇÃO	8	12	8	6	34
SUGESTÃO	0	1	1	0	2
TOTAL	1140	837	2412	635	5024



Relatório Quantitativo por Assunto

ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
AGENDAMENTO	2	1	15	0	18
ANDAMENTO PROCESSUAL	3	2	2	0	7
APURAÇÃO	0	0	1	0	1
ATENDIMENTO	0	0	68	1	69
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	20	16	32	22	90
BIOMETRIA	0	1	2	0	3
CARTÓRIO ELEITORAL	0	1	4	1	6
CERTIDÕES ELEITORAIS	97	37	58	49	241
COMPROVANTE DE VOTAÇÃO	0	0	2	0	2
CONCURSOS E ESTÁGIOS	2	1	4	1	8
CONSULTA	0	0	55	1	56
DOCUMENTOS	1	0	2	0	3
DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA	0	0	3	0	3
ELEIÇÕES	1	0	2	2	5
ELEIÇÕES 2014	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES 2018	0	0	2	2	4
ELEIÇÕES 2020	43	68	360	62	533
ELEITOR NO EXTERIOR	0	1	1	0	2
Enfrentamento à desinformação	0	3	2	0	5
e-TÍTULO	18	20	53	4	95
ILÍCITOS ELEITORAIS	4	2	16	0	22
JUSTIFICATIVA	1	9	121	27	158
LEI SECA	0	0	4	0	4
LICITAÇÃO E CONTRATOS	1	0	0	1	2
LOCAL DE VOTAÇÃO	12	40	606	6	664
MESÁRIO	356	207	331	52	946
MULTAS ELEITORAIS	0	0	11	0	11
OUTROS	8	6	29	10	53
PARTIDOS POLÍTICOS	12	7	7	3	29
PESQUISA ELEITORAL	0	0	3	0	3

ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
PRESTAÇÃO DE CONTAS	3	7	4	1	15
PROPAGANDA ELEITORAL	51	78	145	4	278
PROPAGANDA PARTIDÁRIA	0	0	6	0	6
Quitação Eleitoral	0	0	5	1	6
REGISTRO CANDIDATURA	19	11	1	2	33
RESULTADO ELEIÇÕES	1	0	52	4	57
REZONEAMENTO	1	0	0	0	1
SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	0	1	2	0	3
TÉCNICOS DE URNAS	5	1	4	3	13
TÍTULO ELEITORAL	479	315	388	376	1558
URNAS	0	1	2	0	3
Votação Obrigatória	0	0	7	0	7
TOTAL	1140	837	2412	635	5024

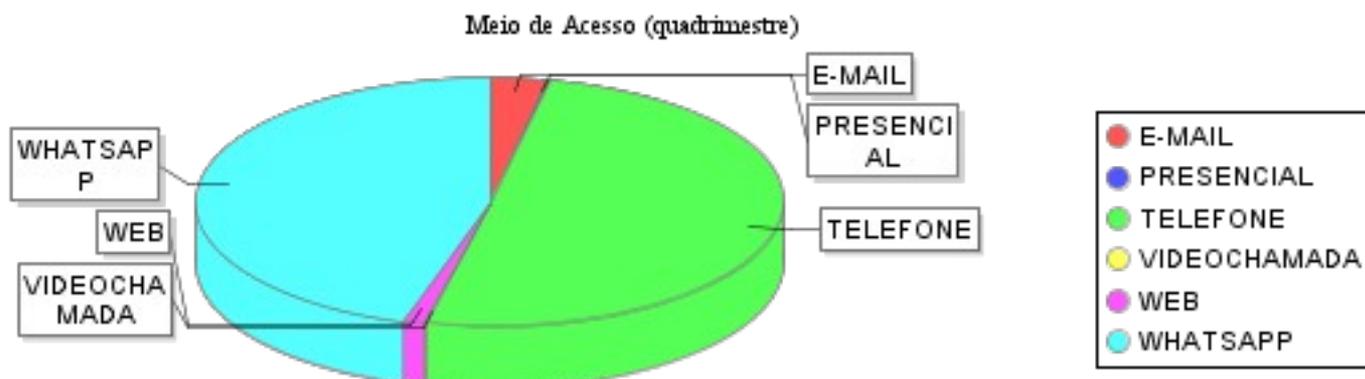
MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Telefone (50,14%) e o Whatsapp (45,26%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 95,4% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 4,6% dos atendimentos.

No mesmo período de 2018 foram registradas um total de 2.741 demandas. Se os 2.274 atendimentos pelo Whatsapp fossem excluídos do total da tabela abaixo, contabilizariam 2.750 demandas, praticamente a mesma quantidade de 2018. Assim, verifica-se que o aumento percentual de 83,29% na quantidade de atendimentos concentrou-se no novo meio de acesso (whatsapp) que passou a ser disponibilizado em 07/07/2020.

Relatório Quantitativo por Meio de Acesso

Meio de Acesso	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-MAIL	40	34	60	25	159
PRESENCIAL	1	1	5	2	9
TELEFONE	587	317	1318	297	2519
WEB	18	15	16	8	57
WHATSAPP	494	470	1007	303	2274
VIDEOCHAMADA	0	0	6	0	6
Total	1140	837	2412	635	5024



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 35 demandas encaminhadas para outras unidades. Os setores mais demandados foram: SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas), STI (Secretaria de Tecnologia da Informação) e CRE (Corregedoria Regional Eleitoral).

Unidade	Quantidade
1ª ZE	3
27ª ZE	3
2ª ZE	3
ASS-DG	1
COCRE	1
COPEG	1
CRE	5
SAO	2
SEPEM	1
SGP	8
STI	7
TOTAL	35



INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 3º quadrimestre de 2020.

Indicador 38: Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria – mede o percentual de contatos dirigidos à Ouvidoria que receberam resposta - 100% - Meta 100%.

Após análise dos dados, verifica-se o atendimento da meta estabelecida de 100%. O cumprimento da meta se deve principalmente ao respeito do prazo para resposta pelas unidades demandadas e ao expressivo número de demandas respondidas imediatamente pela Ouvidoria.

Indicador 39: Tempo médio de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria (dias úteis) - mede o tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta - 0,07 – Meta 3 (três) dias úteis.

Após análise dos dados, concluiu-se que o cumprimento da meta se deve principalmente:

- A) à celeridade com que a maioria das unidades demandadas cumpriu os prazos estabelecidos para manifestação. Vale destacar que geralmente as manifestações encaminhadas às unidades responsáveis foram respondidas dentro do prazo de 03 (três) dias úteis, apesar de prazo maior estabelecido pela Resolução 06/2019;
- B) ao envio da resposta final ao cidadão pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida do eleitor.

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- 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 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](https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Outubro/ouvidoria-eleitoral-prestou-mais-de-cinco-mil-atendimentos-em-2020) ([tre-se.jus.br](https://www.tre-se.jus.br))), 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

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE

Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe

ASCOM
ORGANISMO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- 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.

Nos dias **13, 14 e 15** de novembro de 2020
1º Turno das Eleições 2020, a **Ouvidoria Eleitoral** estará de plantão no horário de 7 às 19 horas para atendimento aos eleitores

através do telefone
(79) 3209-8777
e do Whatsapp
(79) 99948-1969.

Aponte a câmera do celular





- 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 anterior.
- 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), solicitado pelo Diretor-Geral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados levantados neste relatório demonstram um aumento significativo na atuação da Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE, que vem trabalhando para o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, com a melhoria de suas instalações, bem como com a ampliação dos seus meios de acesso e divulgação dos seus serviços.

Verificou-se aumento percentual de 83,29% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2018, quando também foram realizadas eleições. O aumento concentrou-se no novo meio de acesso (whatsapp) que passou a ser disponibilizado em 07/07/2020, uma vez que excluída a quantidade de atendimentos pelo whatsapp (2.274) dos 5.024 atendimentos do quadrimestre, contabilizaram 2.750 demandas, praticamente a mesma quantidade total de 2018 (2.741 demandas). Não sendo verificado aumento na quantidade de atendimentos por telefone, que representou 50,14% dos chamados, o Whatsapp 45,26% e os demais meios de acesso (e-mail, formulário eletrônico, videochamada e presencial) representaram 4,6% dos atendimentos.

Entretanto, o aumento da equipe nos plantões do 1º e 2º turnos das Eleições 2020 contribuiu para auxiliar nos trabalhos, inclusive na digitação dos atendimentos das semanas anteriores ao pleito. Sugere-se, assim, que nas próximas eleições o aumento da equipe seja distribuído nas semanas que antecedem o pleito, como já relatado nos relatórios específicos dos plantões.

Vale ressaltar, ainda, a disponibilização do 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 nos dias das Eleições 2020 (1º e 2º turnos), contribuindo para proporcionar acessibilidade a esses eleitores e facilitar o trabalho dos mesários.

Ademais o atendimento por videochamada passou a ser utilizado para atendimento de todos os cidadãos, no caso de necessidade, através do whatsapp da Ouvidoria.

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