



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**2º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

MAIO/AGOSTO – 2020

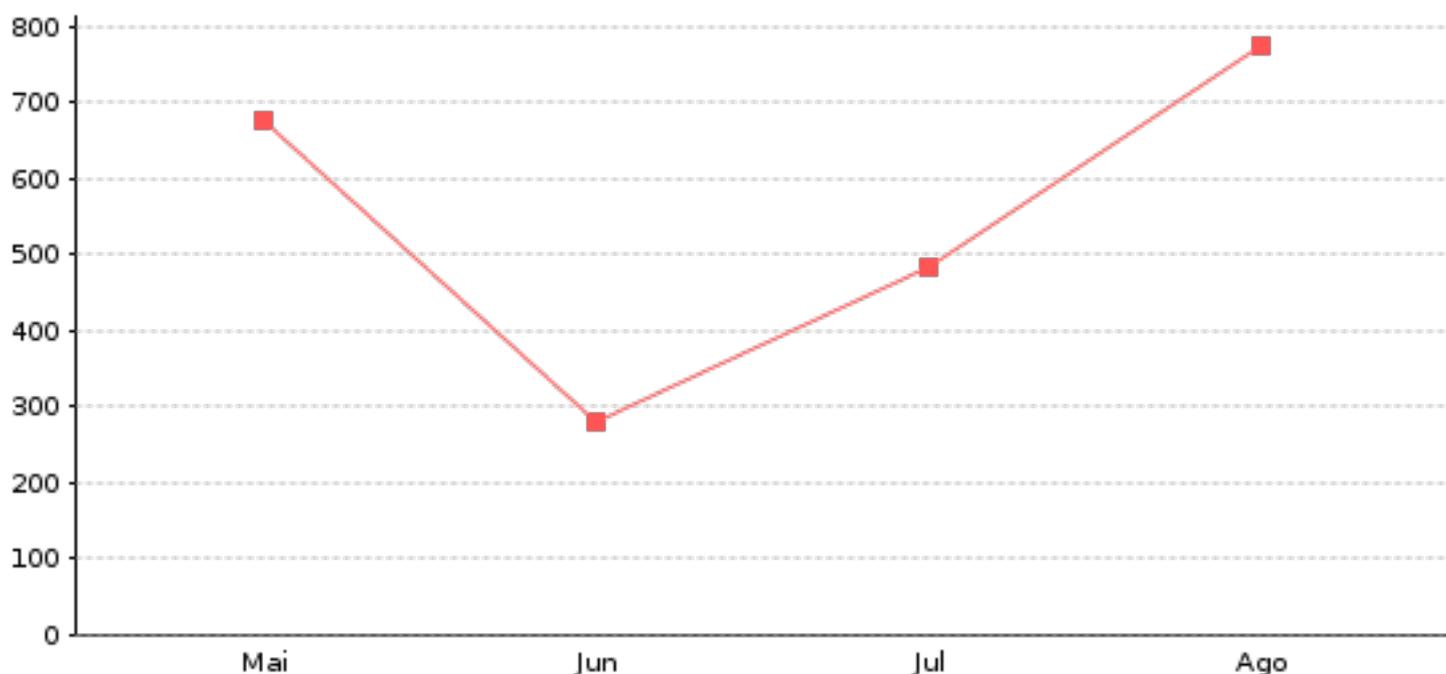
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Maio a agosto de 2020

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 01/05/2020 a 31/08/2020.

Este é o 2º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio a agosto de 2020.

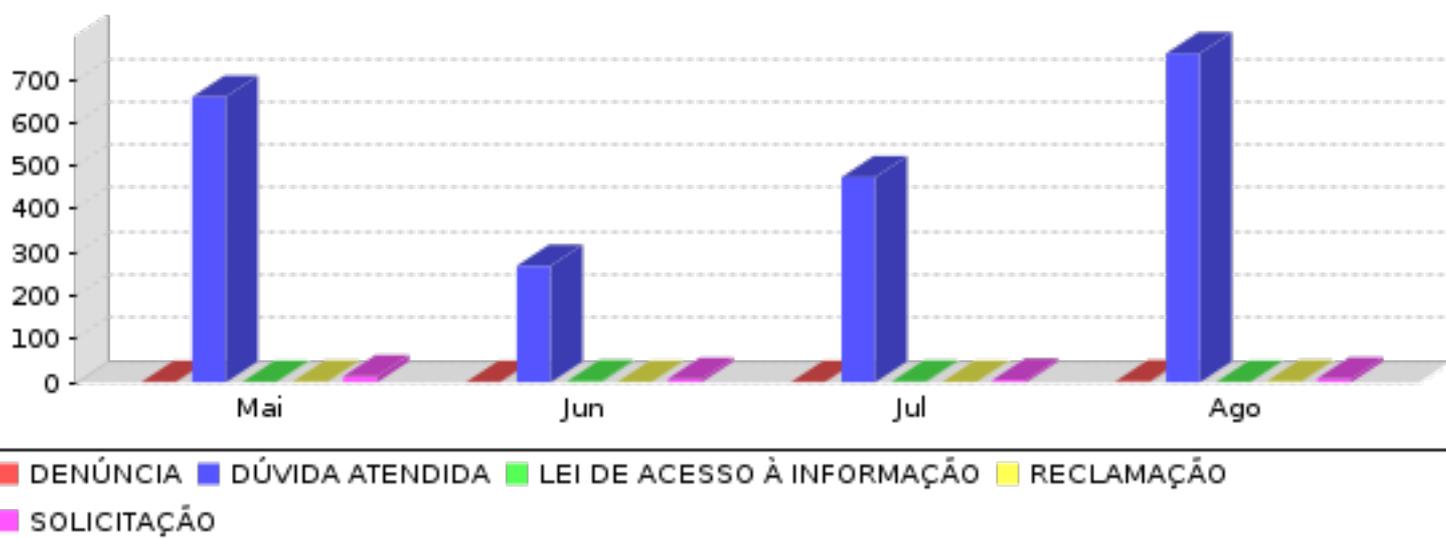
DEMANDAS RECEBIDAS

No período de 01/05/2020 a 31/08/2020, a Ouvidoria recebeu um total de 2.221 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 (1.513 manifestações), em face da proximidade do prazo para fechamento do cadastro eleitoral para as Eleições 2020 (06/05/2020), representando 68,12% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a mesários e certidões eleitorais.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
DENÚNCIA	1	1	1	3	6
DÚVIDA ATENDIDA	660	269	474	761	2164
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	3	2	1	7
RECLAMAÇÃO	2	1	1	3	7
SOLICITAÇÃO	14	8	6	9	37
TOTAL	678	282	484	777	2221



Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
AGENDAMENTO	1	3	2	7	13
AGRADECIMENTO	1	0	0	0	1
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	1	3	5	9
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4	0	7	13	24
BIOMETRIA	2	0	0	0	2
CARTÓRIO ELEITORAL	3	0	0	0	3
CERTIDÕES ELEITORAIS	32	28	69	64	193
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	1	3	2	7
DOCUMENTOS	0	2	0	1	3
ELEIÇÕES	0	3	0	1	4
ELEIÇÕES 2016	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES 2018	2	0	0	1	3
Eleições 2020	0	1	8	11	20
ELEITOR NO EXTERIOR	0	0	2	0	2
e-TÍTULO	3	4	3	8	18
JUSTIFICATIVA	0	0	1	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	1	0	2	4	7
MESÁRIO	3	6	91	201	301
OUTROS	3	7	1	9	20
PARTIDOS POLÍTICOS	4	2	3	9	18
PRESTAÇÃO DE CONTAS	0	0	3	0	3
PROPAGANDA ELEITORAL	0	2	6	14	22
REGISTRO CANDIDATURA	0	2	7	14	23
RESULTADO ELEIÇÕES	1	2	0	0	3
SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	0	0	1	0	1
TÉCNICOS DE URNAS	4	0	0	1	5
TÍTULO ELEITORAL	613	217	272	411	1513
URNAS	0	0	0	1	1
TOTAL	678	282	484	777	2221

MEIOS DE ACESSO

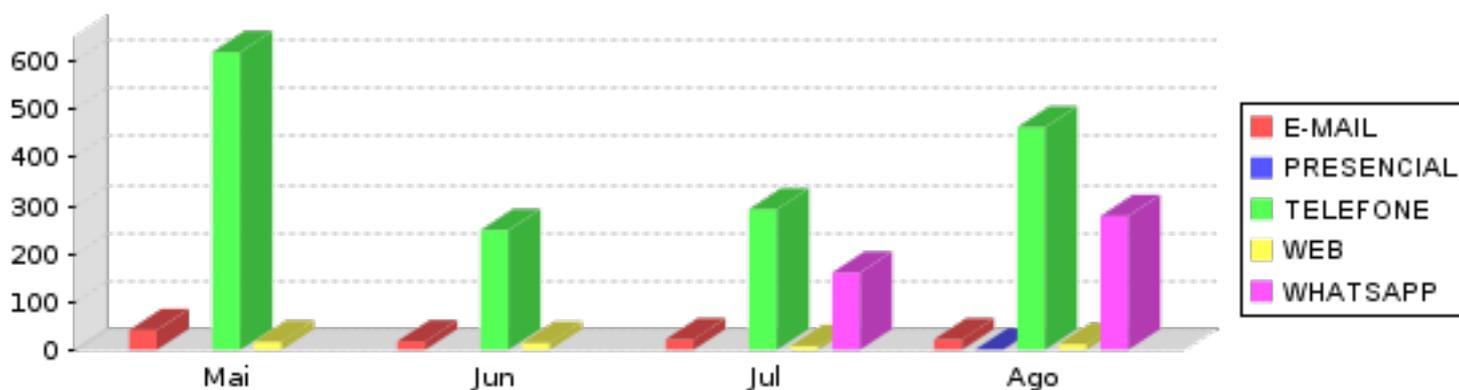
Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o telefone foi o canal mais utilizado pelos usuários, representando 73,17% dos atendimentos.

Vale ressaltar o aumento das demandas recebidas por e-mail e pelo Whatsapp que passou a funcionar em 07/07/2020. Em menos de dois meses de utilização, o Whatsapp já representou 19,81% dos atendimentos do 2º quadrimestre. As demais formas de manifestação (e-mail, presencial e web) representaram 7,02% dos atendimentos.

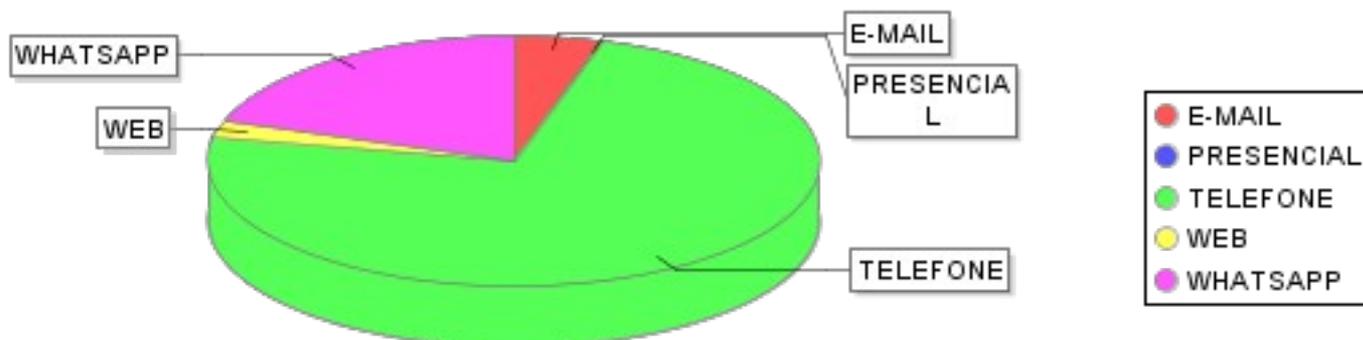
Quanto ao atendimento presencial, registrou-se apenas um atendimento em agosto, mesmo com a disponibilização do referido meio de acesso desde 03/08/2020.

Meio de Acesso	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	41	18	22	22	103
PRESENCIAL	0	0	0	1	1
TELEFONE	620	249	293	463	1625
WEB	17	15	8	12	52
WHATSAPP	0	0	161	279	440
Total	678	282	484	777	2221

Meio de Acesso



Meio de Acesso (quadrimestre)



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados abaixo, verifica-se que a maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, representando 98,96% 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 1,04% 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: STI (Secretaria de Tecnologia da Informação), SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas) e CRE (Corregedoria Regional Eleitoral).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Ouvidoria	670	271	486	769	2196
Outros setores	8	6	4	5	23
Total	678	277	490	774	2219*

* A diferença de 02 demandas em relação às outras tabelas refere-se a demandas recebidas no final do 2º quadrimestre e respondidas no 3º, mas dentro do prazo legal.

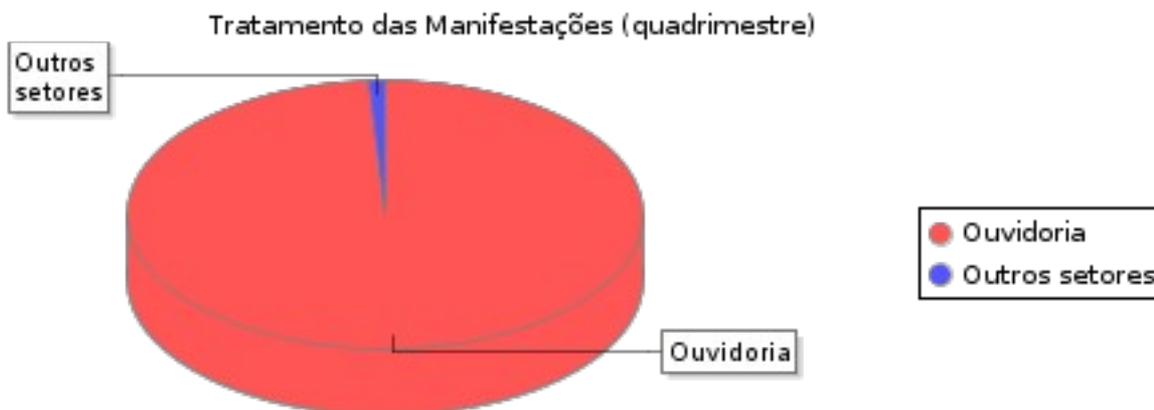
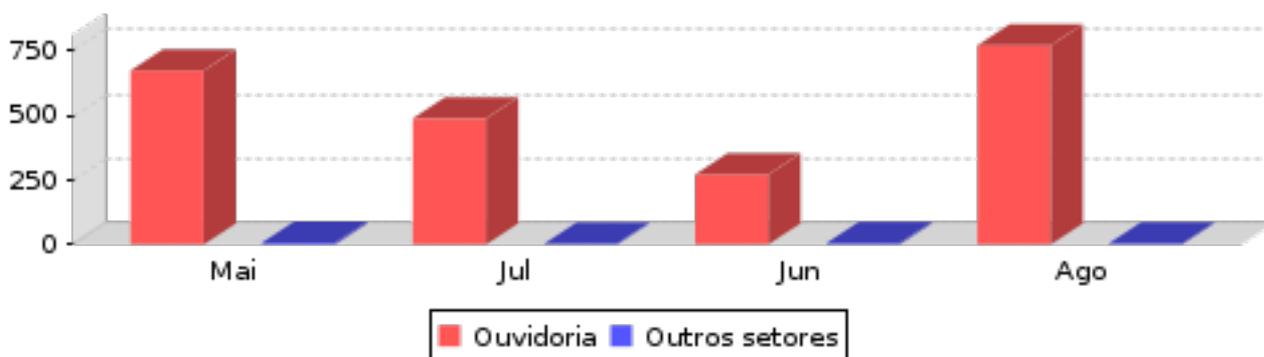


Tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas

	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
1ª ZE	0	0	1	1
27ª ZE	1	0	0	1
2ª ZE	0	0	1	1
CRE	1	0	4	5
SAO	0	1	0	1
SGP	0	2	3	5
SJD	1	0	0	1
STI	1	3	3	7
Total	4	6	12	22

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º 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 - 0,0975 – 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 a maioria das 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

- 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/o-tre/ouvidoria/arquivos-diversos/guia-da-transparencia-2020/rybena_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/arquivos-diversos/guia-da-transparencia-2020/at_download/file). 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.

- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois do Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (GTLGPD), tendo participado de reuniões por videoconferência nos dias 10/07/20, 17/07/2020 e 10/08/2020, bem como realização do curso on-line Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, realizado pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, conforme certificado no Processo SEI 0012275-37.2020.6.25.8000.
- 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral realizou suas atividades totalmente em home office no período de 23/03/2020 a 31/07/2020, em face da pandemia do novo coronavírus. A partir de 03/08/2020, com a 1ª etapa de retomada ao trabalho na sede do Tribunal, foi possível voltar a disponibilizar o atendimento presencial, tendo registrado apenas uma demanda até o dia 31/08/2020. Entretanto, está dentro do esperado, uma vez que em todo o ano de 2019 foram registrados apenas 04 (quatro) atendimentos presenciais. O atendimento na Ouvidoria é predominantemente por telefone, whatsapp, e-mail e formulário eletrônico, o que contribuiu para que as atividades fluíssem normalmente não tendo o período da pandemia gerado qualquer prejuízo no atendimento aos cidadãos.

Assim, os eleitores puderam receber orientações sobre a 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; sobre como requerer certidão circunstanciada para quem perdeu o prazo citado, bem como orientações aos cidadãos que desejavam ser mesários voluntários. Além da indicação da legislação e manuais constantes no site do TRE/SE sobre desincompatibilização, registro de candidatura e propaganda eleitoral aos pré-candidatos, também os cidadãos solicitaram orientações de como comunicar denúncias de irregularidades e crimes eleitorais.

Ademais, verificou-se o aumento do atendimento da Ouvidoria Eleitoral, tendo recebido 2.221 demandas no 2º quadrimestre de 2020, em comparação com o mesmo período de 2019 (766 demandas) e 2018 (1.605 demandas), ano em que também houve eleições.

Registra-se, também, a ampliação dos meios de acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral, que disponibilizou o atendimento pelo Whatsapp (79) 99948-1969 (atendimento automático 24 horas e por atendente no horário de 7 às 13 horas), a partir de 07/07/2020. Em menos de dois meses de utilização, o referido canal representou 19,81% dos atendimentos do 2º quadrimestre.

Vale destacar, ainda, a participação ativa desta Ouvidoria nas reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), tendo participado de cinco reuniões por videoconferência; nas Reuniões de Análise da Estratégia (RAE) deste Tribunal, bem como de comitês, grupos de trabalho, treinamentos e cursos. Além da participação nos trabalhos de monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), através da conferência das informações constantes no Portal da Transparência do Tribunal e disponibilização do Guia da Transparência, elaborado com base nas questões do Ranking da Transparência 2020 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Em face das atividades desenvolvidas, sugere-se que o sistema Título Net continue a ser utilizado para o atendimento aos cidadãos, que apesar do congestionamento dos últimos dias, mostrou-se eficiente para o atendimento dos eleitores, que mesmo após o período da pandemia só compareceriam aos cartórios eleitorais para colheita dos dados biométricos, o que contribuiria para diminuir o tempo de atendimento e filas.

Quanto ao trabalho remoto no período da pandemia, sugere-se a implantação do teletrabalho pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, conforme já instituído no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral por meio da Resolução TSE 23.586/18, bem como por outros regionais. Assim, seriam aproveitadas e aprimoradas as experiências deste período para situações futuras, bem como contribuiria para economia de recursos financeiros, estruturais e humanos.

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