



**OUVIDORIA**  
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS DA  
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE NO  
PLANTÃO DO 1º TURNO DAS ELEIÇÕES 2020**

**Período: 13/11/2020 a 15/11/2020**

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  
Jurene Barreto Santos  
Patrícia Sales de Oliveira  
Maria do Rosário Martins de Almeida  
Nilza Santa Rosa  
Lídia Cunha Mendes de Matos

Apoio

Maria do Carmo Vasconcelos Pinto  
Rosa Márcia Fontes Machado  
Isabella Melo Aguiar

Intérpretes de Libras  
Silas Félix Silva Santos  
Lucas da Paz Cruz

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS NO PLANTÃO**  
**Eleições 2020 – 1º Turno**

**Período: 13/11/2020 a 15/11/2020**

A Ouvidoria Eleitoral realizou plantão para atendimento dos cidadãos no período de 13 a 15/11/2020, no horário das 07 às 19 horas. Foram convocadas para formar a equipe as servidoras: Vanda dos Santos Gois, Jurene Barreto Santos, Patrícia Sales de Oliveira, Maria do Rosário Martins de Almeida, Nilza Santa Rosa e Lídia Cunha Mendes de Matos. Também prestaram apoio durante o período as servidoras Maria do Carmo Vasconcelos Pinto, Rosa Márcia Fontes Machado e Isabella Melo Aguiar. Além disso, no dia das Eleições (15/11/2020), os intérpretes de Libras Silas Félix Silva Santos e Lucas da Paz Cruz, também, auxiliaram no atendimento aos eleitores surdos através de videochamada.

Segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas no plantão do 1º Turno das Eleições 2020, no período de 13 a 15/11/2020, no horário de 7 às 19 horas.

**Atendimentos aos eleitores registrados na Ouvidoria Eleitoral por meios de acesso**

Período	Telefone	Web	E-mail	Whatsapp	Videochamada	Presencial	Total
<b>13/11/2020</b>	96	2	1	104	0	1	<b>204</b>
<b>14/11/2020</b>	91	0	0	99	0	0	<b>190</b>
<b>15/11/2020</b>	379	1	3	211	5	0	<b>599</b>
<b>TOTAL</b>	<b>566</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>414</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>993</b>

Dentre as demandas recebidas no período, as dúvidas são recordes de atendimento, principalmente, informações referentes ao local de votação, justificativa eleitoral, aplicativo e-Título, como denunciar propaganda eleitoral irregular e crimes eleitorais, sendo orientados a utilizar o aplicativo pardal e o formulário eletrônico do MP/SE.

Segue abaixo quadro comparativo com as eleições anteriores:

**Quadro comparativo com as eleições anteriores**

Eleições 2016 – 1º Turno		Eleições 2018 – 1º Turno		Eleições 2020 – 1º Turno	
Data	Total	Data	Total	Data	Total
30/09/2016 (sexta)	175	05/10/2018 (sexta)	154	13/11/2020 (sexta)	204
01/10/2016 (sábado)	180	06/10/2018 (sábado)	91	14/11/2020 (sábado)	190
02/10/2016 (domingo)	288	07/10/2018 (domingo)	599	15/11/2020 (domingo)	599
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>Total</b>	<b>993</b>

Comparando-se com o mesmo período das Eleições de 2016 e 2018, conforme quadro acima, verifica-se aumento na quantidade de atendimentos no período, principalmente em relação às Eleições 2016, quando também foram realizadas eleições municipais.

Segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas na semana que antecedeu o 1º Turno das Eleições 2020, no período de 09 a 15/11/2020.

#### **Atendimentos aos eleitores registrados na Ouvidoria Eleitoral por meios de acesso**

<b>Período</b>	<b>Telefone</b>	<b>Web</b>	<b>E-mail</b>	<b>Whatsapp</b>	<b>Videochamada</b>	<b>Presencial</b>	<b>Total</b>
<b>09/11/2020</b>	60	1	5	37	0	0	<b>103</b>
<b>10/11/2020</b>	65	1	3	85	0	0	<b>154</b>
<b>11/11/2020</b>	51	1	3	34	0	0	<b>89</b>
<b>12/11/2020</b>	62	1	2	53	0	0	<b>118</b>
<b>13/11/2020</b>	96	2	1	104	0	1	<b>204</b>
<b>14/11/2020</b>	91	0	0	99	0	0	<b>190</b>
<b>15/11/2020</b>	379	1	3	211	5	0	<b>599</b>
<b>TOTAL</b>	<b>804</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>623</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1457</b>

Verifica-se que, no período de 09 a 12/11/2020 (segunda a quinta-feira), foram registrados 464 atendimentos, totalizando 1.457 atendimentos na semana das Eleições 2020 (09 a 15/11/2020). Registre-se, ainda, que a equipe do plantão de 13 a 15/11/2020, também, ajudou na digitação no SISOUV (Sistema da Ouvidoria) dos atendimentos realizados pelo whatsapp durante o período de 09 a 12/11/2020, incluindo as demandas pelo whatsapp realizadas no final de semana anterior (07 a 08/11/2020), que foram verificadas e respondidas no dia 09/11/2020 (segunda-feira). Assim, sugere-se que nas Eleições de 2022, o plantão da Ouvidoria seja realizado a partir do final de semana anterior ao pleito ou a partir da segunda-feira da semana das eleições.

Quanto ao 2º Turno das Eleições 2020, apesar de ocorrer somente em Aracaju, geralmente, a maioria dos atendimentos da Ouvidoria são de eleitores da capital sergipana e, considerando o número de abstenções do 1º Turno (25,07%), sugere-se a manutenção da mesma equipe no período de 27 a 29/11/2020, no horário de 7 às 19 horas, que poderá auxiliar, se for necessário, na digitação no SISOUV dos atendimentos pelo whatsapp realizados nas semanas anteriores ao pleito, como ocorreu no 1º Turno.

Ressalte-se, ainda, que nas eleições 2020 foi disponibilizado o atendimento por whatsapp, que dispõe de respostas automáticas, podendo o eleitor ser atendido a qualquer hora, e por atendente no horário de 7 às 19 h. Além disso, 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, contribuindo para proporcionar acessibilidade a esses eleitores e facilitar o trabalho dos mesários.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE vem trabalhando com foco no autoatendimento e na acessibilidade do cidadão, através de novos canais de atendimento e disponibilização de intérpretes de LIBRAS, bem como com aumento da equipe e realização de plantões para melhor atender aos cidadãos, principalmente, durante os dias que antecederam a realização das Eleições 2020.

**Dr. EDIVALDO DOS SANTOS**

Juiz Ouvidor Eleitoral