



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE NO
PLANTÃO DO 2º TURNO DAS ELEIÇÕES 2020**

Período: 27/11/2020 a 29/11/2020

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
Amanda Souto Casado de Carvalho
Vanine Vieira de Faria Almeida Cabral
Isabella Melo Aguiar

Apoio

Maria do Carmo Vasconcelos Pinto
Rosa Márcia Fontes Machado

Intérpretes de Libras
Silas Félix Silva Santos
Lucas da Paz Cruz

Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN)
Oona Karina Mendes da Silva

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

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS NO PLANTÃO
Eleições 2020 – 2º Turno

Período: 27/11/2020 a 29/11/2020

A Ouvidoria Eleitoral realizou plantão para atendimento dos cidadãos no período de 27 a 29/11/2020, no horário das 07 às 19 horas. Foram designadas pelo Diretor-Geral 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, Isabella Melo Aguiar, Amanda Souto Casado de Carvalho, Vanine Vieira de Faria Almeida Cabral e Lídia Cunha Mendes de Matos. Também prestou apoio a servidora Maria do Carmo Vasconcelos Pinto e Rosa Márcia Fontes Machado. Além disso, no dia das Eleições (29/11/2020), os intérpretes de Libras Silas Félix Silva Santos e Lucas da Paz Cruz, acompanhados de Oona Karina Mendes da Silva, representando a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN), estiveram à disposição para auxiliar no atendimento aos eleitores surdos.



Ouvidor Eleitoral e membros da equipe da Ouvidoria nas Eleições 2020

Segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas no plantão do 2º Turno das Eleições 2020, no período de 27 a 29/11/2020, 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
27/11/2020	21	0	6	17	0	1	45
28/11/2020	28	0	0	5	0	1	34
29/11/2020	40	0	7	14	0	2	63
TOTAL	89	0	13	36	0	4	142

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 – 2º Turno		Eleições 2018 – 2º Turno		Eleições 2020 – 2º Turno	
Data	Total	Data	Total	Data	Total
28/10/2016 (sexta)	40	26/10/2018 (sexta)	42	27/11/2020 (sexta)	45
29/10/2016 (sábado)	16	27/10/2018 (sábado)	21	28/11/2020 (sábado)	34
30/10/2016 (domingo)	59	28/10/2018 (domingo)	60	29/11/2020 (domingo)	63
Total	115	Total	123	Total	142

Comparando-se com o mesmo período das Eleições de 2016 e 2018, conforme quadro acima, verifica-se pequeno aumento de 23% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2016, quando também foram realizadas eleições municipais. Já no 1º Turno das eleições 2020 o aumento foi de 54% em relação às eleições municipais de 2016.

Em face do aumento de casos de contaminação pelo coronavírus e com o aumento de mortes no estado de Sergipe, verificou-se aumento das abstenções no 2º Turno das Eleições 2020. Em Aracaju as abstenções representaram 27,81% do eleitorado. No 1º Turno, as abstenções na capital foram de 25,07%.

Segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas nas duas semanas que antecederam o 2º Turno das Eleições 2020, no período de 17 a 29/11/2020, logo após o 1º Turno, sendo que o dia 16/11/2020 declarado ponto facultativo.

Atendimentos aos eleitores registrados na Ouvidoria Eleitoral por meios de acesso

Período	Telefone	Web	E-mail	Whatsapp	Videochamada	Presencial	Total
17/11/2020 a 26/11/2020	325	6	22	268	1	0	622
27/11/2020	21	0	6	17	0	1	45
28/11/2020	28	0	0	5	0	1	34
29/11/2020	40	0	7	14	0	2	63
TOTAL	414	6	35	304	1	4	764

Verifica-se que, no período de 17 a 26/11/2020 foram registrados 622 atendimentos, totalizando 764 atendimentos nas duas semanas que antecederam o 2º Turno das Eleições 2020 (17 a 29/11/2020). Registre-se, ainda, que a equipe do plantão de 27 a 29/11/2020, também, ajudou na digitação no SISOUV (Sistema da Ouvidoria) dos 268 atendimentos realizados pelo whatsapp durante o período de 17 a 26/11/2020. Assim, a equipe do plantão participou de atendimento ou digitação de 410 demandas, o que ratifica a sugestão apresentada no relatório do 1º Turno de ampliação dos plantões para inclusão do final de semana anterior e das semanas que antecedem as eleições, tanto no 1º como no 2º turno, se houver.

Registrou-se no mês de novembro/2020 2.412 demandas, sendo 1.135 atendimentos realizados nos dias do plantão do 1º (13, 14 e 15/11/2020) e 2º (27, 28 e 29/11/2020) turnos das Eleições 2020, tendo a equipe do plantão também auxiliado na digitação no SISOUV das demandas por whatsapp realizadas nas semanas que antecederam os pleitos.

Além do 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, nos dias das eleições 2020 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. Sugere-se ampliação do referido serviço para utilização de forma permanente não só pela Ouvidoria como por qualquer zona eleitoral que necessite de apoio no atendimento aos eleitores surdos.



Intérpretes de LIBRAS

Vale destacar que o serviço de atendimento por videochamada também passou a ser utilizado para atendimento de todos os cidadãos, no caso de necessidade, através do número de whatsapp da Ouvidoria.

Além disso, em parceria com a Assessoria de Comunicação (ASCOM), a Ouvidoria Eleitoral vem investindo na divulgação dos seus serviços através das redes sociais do TRE/SE, spot para divulgação nas emissoras de rádio, cartazes e banners distribuídos na sede e nas zonas eleitorais. Contou, ainda, com o apoio da Diretoria-Geral através da disponibilização de servidores para auxiliar o atendimento nos plantões.



Registre-se, ainda, que foram cumpridos 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, a maioria das servidoras trabalharam em salas individuais. Além disso, o trabalho em salas separadas proporciona maior concentração na realização das atividades de atendimento, bem como na elaboração de relatórios e de respostas às demandas por e-mail, formulário eletrônico e whatsapp. Assim, sugere-se que seja disponibilizada pelo menos mais uma sala para a Ouvidoria Eleitoral para realização dos atendimentos por escrito e atividades de gestão.



Ademais, segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas por mês na Ouvidoria Eleitoral, tendo sido registrados 8.323 atendimentos até o mês de novembro de 2020.

Atendimentos aos eleitores registrados na Ouvidoria Eleitoral por meios de acesso

MEIO DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL
E-MAIL	2	3	1	89	41	18	23	22	40	34	60	333
PRESENCIAL	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	5	9
TELEFONE	313	287	344	650	620	249	293	463	587	317	1318	5441
VIDEOCHAMADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
WEB	8	5	7	2	17	15	8	12	18	15	16	123
WHATSAPP	0	0	0	0	0	0	161	279	494	470	1007	2411
TOTAL	323	295	353	741	678	282	485	777	1140	837	2412	8323

Comparando-se com o mesmo período de 2016 (4.244 atendimentos) e 2018 (6.136 atendimentos), verifica-se aumento de 96% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2016, quando também foram realizadas eleições municipais. Já em relação ao mesmo período de 2018, o aumento foi de 36%. Assim, sugere-se a contratação de, pelo menos, uma telefonista para auxiliar no atendimento das

ligações por telefone, sendo os outros canais distribuídos para servidor lotado nesta Ouvidoria, a exemplo de outros tribunais eleitorais. Ressalte-se, ainda, que no período de 01 a 26/10/2020, no mês que antecederam às eleições, a Ouvidoria não contou com uma de suas servidoras (Amanda Souto Casado de Carvalho) que foi designada para ajudar nos processos de registro de candidatura, já também escalada para no mês de janeiro de 2021 auxiliar nos processos de prestação de contas. Assim, a contratação de uma telefonista contribuiria para evitar sobrecargas de trabalho, bem como, em havendo a necessidade, ceder alguma de suas servidoras para auxiliar em outras atividades do Tribunal.

O destaque do período foi o atendimento pelo Whatsapp nº (79) 99948-1969 (atendimento automático 24 horas e por atendente no horário de 7 às 13 horas), que em apenas cinco meses de utilização representou 28,96% dos atendimentos de 2020, com 2.411 demandas. No mesmo período (julho e novembro de 2020) foram registrados 2.978 atendimentos por telefone, havendo apenas uma diferença de 567 atendimentos entre os referidos meios de acesso.

Assim, os serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe vem ganhando destaque e conseguindo atender maior número de cidadãos, trabalhando com foco no autoatendimento, na acessibilidade, disponibilização e divulgação de novos meios de acesso, bem como aumento da equipe para realização de plantões nas eleições.

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS
Juiz Ouvidor Eleitoral