

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

JANEIRO/ABRIL – 2022

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS

Período: Janeiro a abril de 2022

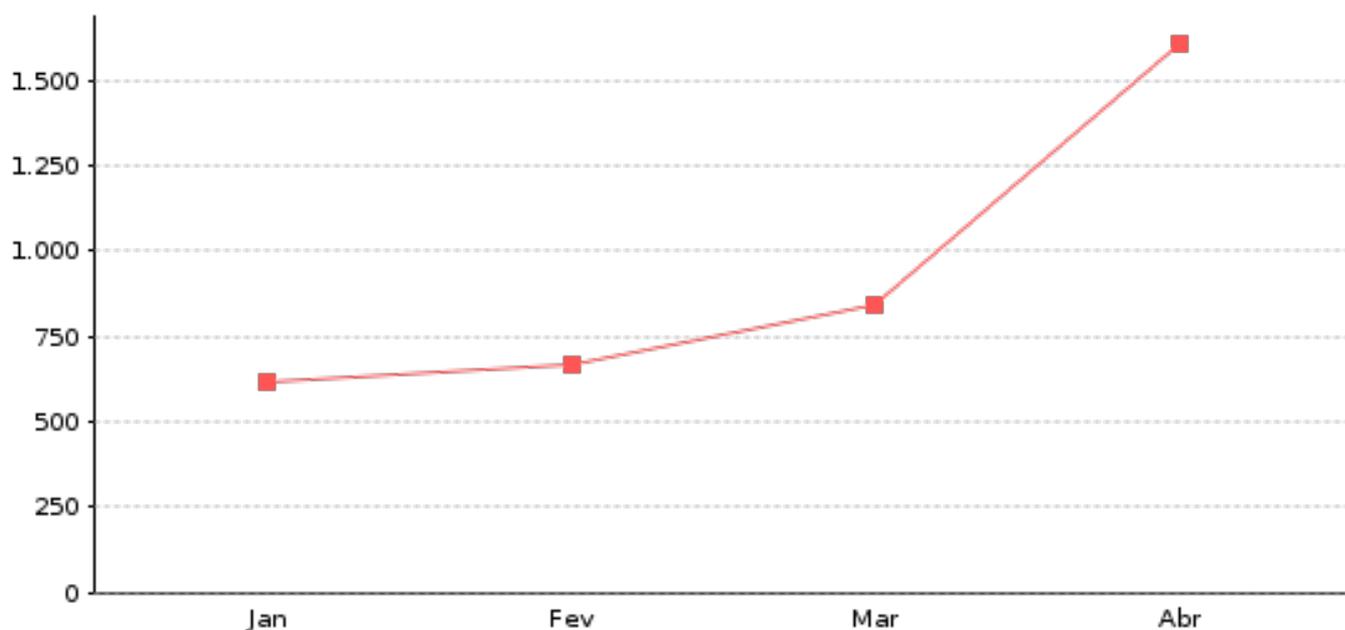
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022.

Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2022.

DEMANDAS RECEBIDAS

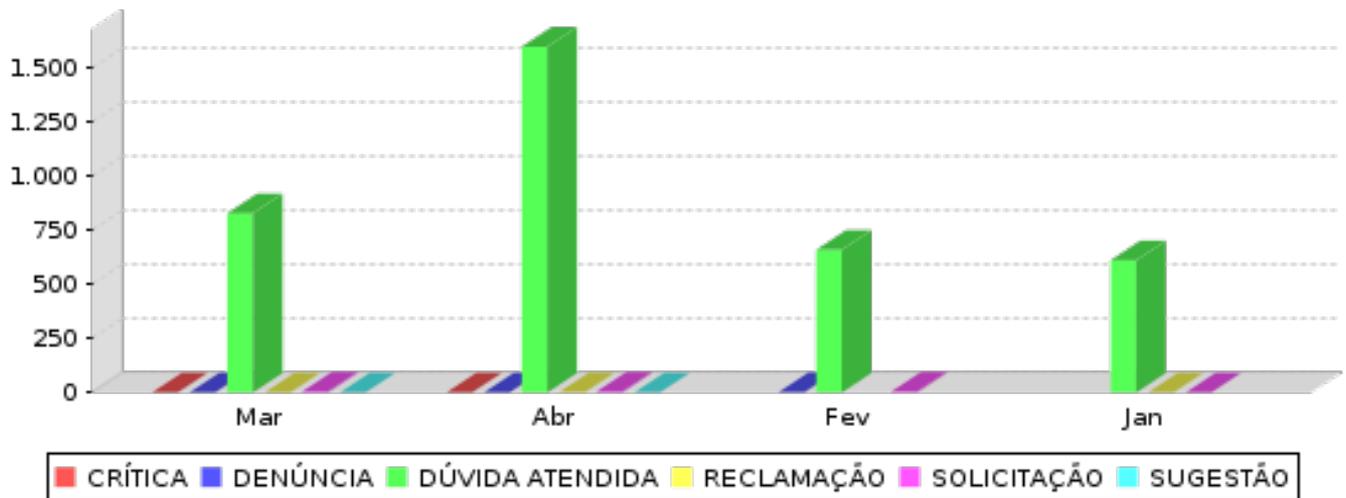
No período de 1º/1/2022 a 30/4/2022, a Ouvidoria recebeu um total de **3.731** (três mil, setecentas e trinta e uma) manifestações. No mesmo período de 2021 foram registradas 2.639 (duas mil, seiscentas e trinta e nove) demandas. Verifica-se aumento percentual de 41,38% na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2021.

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 (2.840 manifestações), representando 76% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
CRÍTICA	0	0	1	1	2
DENÚNCIA	0	2	1	1	4
DÚVIDA ATENDIDA	612	660	830	1599	3701
RECLAMAÇÃO	1	0	1	2	4
SOLICITAÇÃO	1	5	6	6	18
SUGESTÃO	0	0	1	1	2
TOTAL	614	667	840	1610	3731



Relatório Quantitativo Por Assunto

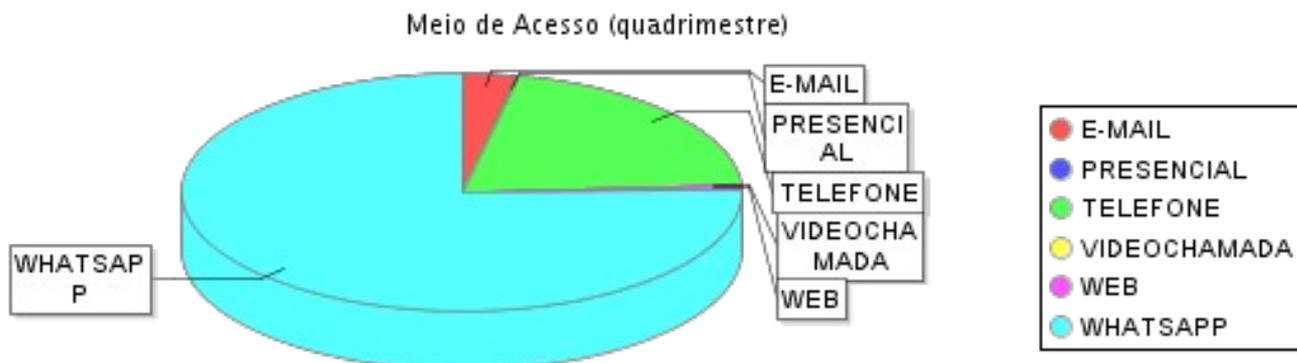
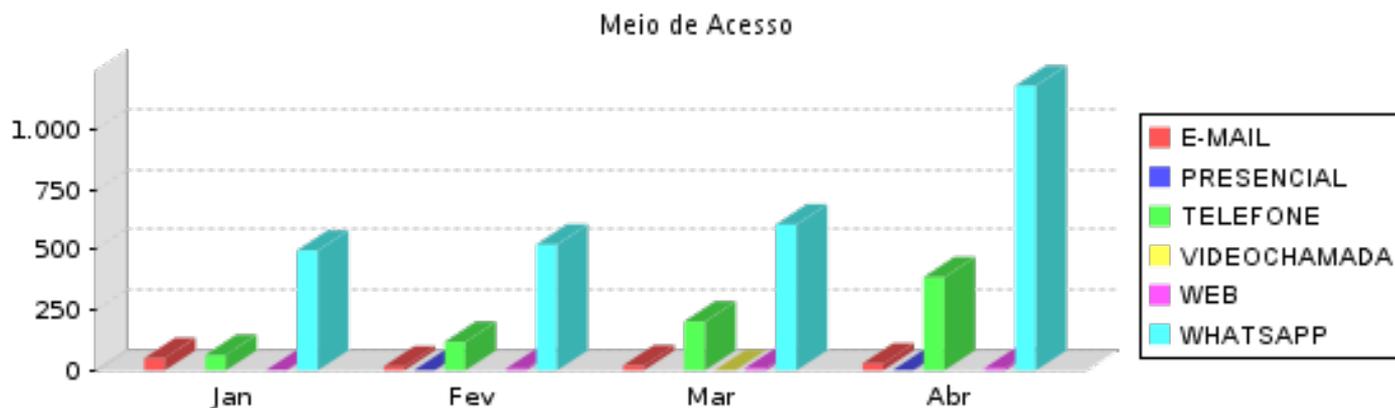
ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
AGENDAMENTO	0	2	14	127	143
AGRADECIMENTO	0	0	0	1	1
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	1	2	3	7
APURAÇÃO	0	2	0	0	2
ATENDIMENTO	1	0	1	0	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	29	30	30	38	127
BIOMETRIA	19	7	24	24	74
CARTÓRIO ELEITORAL	28	33	23	31	115
CERTIDÕES ELEITORAIS	29	21	15	16	81
CONCURSOS E ESTÁGIOS	2	2	2	4	10
CONSULTA	0	0	1	2	3
ELEIÇÕES	2	0	1	5	8
Eleições 2022	0	0	0	1	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	4	0	3	5	12
Enfrentamento à desinformação	0	0	2	2	4
e-TÍTULO	11	6	13	13	43
JUSTIFICATIVA	2	1	1	7	11
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	0	1	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	10	9	16	28	63
MESÁRIA/MESÁRIO	13	9	9	13	44
MULTAS ELEITORAIS	17	12	21	34	84
OUTROS	6	2	1	5	14
PARTIDOS POLÍTICOS	4	2	4	7	17
PRESTAÇÃO DE CONTAS	0	1	2	1	4
PROPAGANDA ELEITORAL	1	1	1	1	4
Quitação Eleitoral	0	1	0	0	1
SECRETARIA DO TRE	0	0	0	1	1
TÉCNICOS(AS) DE URNAS	4	5	3	0	12
TÍTULO ELEITORAL	431	520	650	1239	2840
VOTO EM TRÂNSITO	0	0	0	2	2
TOTAL	614	667	840	1610	3731

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (75%) e o Telefone (21%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 96% dos atendimentos. As manifestações por e-mail, web, presencial e videochamada totalizaram 4% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 1º quadrimestre de 2022, a quantidade dos atendimentos por whatsapp superou a quantidade por telefone. Assim, o whatsapp permanece sendo o meio de acesso mais utilizado pelas cidadãs e cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria Eleitoral.

Meio de Acesso	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
E-MAIL	51	17	21	29	118
PRESENCIAL	0	1	0	2	3
TELEFONE	64	118	202	387	771
WEB	2	8	10	11	31
WHATSAPP	497	523	606	1181	2807
VIDEOCHAMADA	0	0	1	0	1
Total	614	667	840	1610	3731



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 06 demandas encaminhadas para outras unidades, conforme tabela abaixo:

Acompanhamento dos encaminhamentos para áreas internas

	CRÍTICA	DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	Total
CRE	0	1	0	1	0	2
GAB-CRE	1	0	0	0	0	1
SGP	0	0	0	0	2	2
STI	0	0	1	0	0	1
Total	1	1	1	1	2	6

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 1º quadrimestre de 2022.

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.

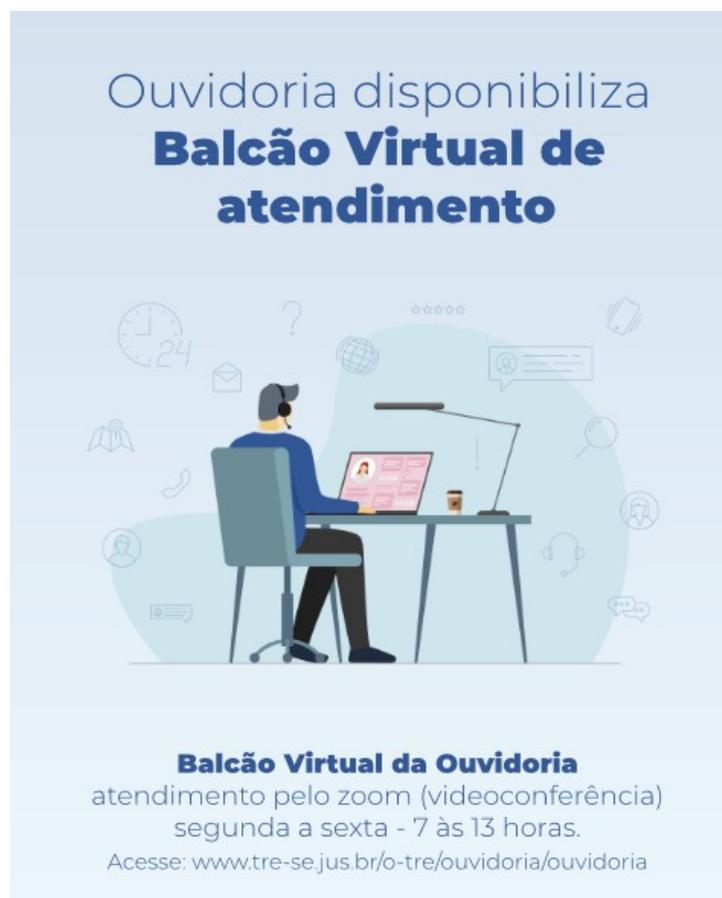
Indicador 39: Tempo médio de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria (dias úteis) - mede o tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta - 0,0325 – Meta 3 (três) dias úteis.

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 a(o) cidadã(o) pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida.

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- Elaboração de minuta de alteração da Resolução TRE/SE 6/2019, que regulamenta no âmbito do TRE-SE a Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) de serviços públicos da administração pública e dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, em face da Resolução CNJ n° 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais. A minuta foi aprovada através da Resolução 20/2022 (<https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2022/resolucao-no-20-2022-de-8-de-fevereiro-de-2022>).
- Disponibilização de atendimento através de Balcão Virtual, de acordo com o art. 17, §7º, da Resolução TRE/SE 6/2019, alterada pela Resolução TRE/SE 20/2022. Divulgação em parceria com a ASCOM do novo canal através da elaboração e distribuição de cartaz na sede do tribunal e zonas eleitorais, bem como publicação de matéria no site no Dia do Ouvidor (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2022/Marco/ouvidoria-disponibiliza-balcao-virtual-de-atendimento>).



Ouvidoria disponibiliza
Balcão Virtual de atendimento

Balcão Virtual da Ouvidoria
atendimento pelo zoom (videoconferência)
segunda a sexta - 7 às 13 horas.
Acesse: www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre e anual de 2021, bem como relatório estatístico anual de atendimentos da Lei de Acesso à Informação e dos atendimentos realizados no 1º bimestre de 2022 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XXI e-COJE) por videoconferência, no dia 4/2/2022, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi deliberado sobre o calendário de ações e projetos para as Ouvidorias, tendo em vista o ano eleitoral.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de oficina sobre Gestão por Competências no dia 15/2/2022, das 8h30 às 12h30, organizada pelo Núcleo de Desenvolvimento Organizacional (NDO) da Secretaria de Gestão de Pessoas para levantamento das competências das unidades do TRE/SE.
- Atualização das respostas automáticas do Whatsapp e na página da Ouvidoria constante no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>), com base nos prazos e informações essenciais para o período que antecede o fechamento do cadastro eleitoral em 4 de maio de 2022. Divulgação em parceria com a ASCOM do prazo citado através da elaboração e distribuição de cartaz na sede do tribunal e na central de atendimento ao eleitor, bem como publicação nas redes sociais do TRE/SE.



AVISO

**Para Tirar título eleitoral,
transferir, alterar dados,
regularizar título cancelado ou
agendar seu atendimento
presencial, mande mensagem
com o número 1 para o**

**Whatsapp
(79) 99948-1969
e receba os links
automaticamente.**

Prazo final 4 de maio de 2022.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, por videoconferência, no dia 9/3/2022, das 9h às 12h. Na oportunidade, foram tratados os seguintes temas: funcionamento da Rede Nacional de Ouvidorias, criação da Ouvidoria Nacional da Mulher e implementação da Resolução CNJ 432/2021 pelos tribunais.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus – CGCAS, por videoconferência, no dia 11/3/2022, às 7h30min. Na oportunidade, foram tratados assuntos referentes ao andamento do processo de revisão das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus, bem como sobre a minuta de resolução e o procedimento a ser adotado na hipótese de futuras solicitações de alterações pontuais nas mencionadas cartas.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em Palestra “Cuidados com a Rede: Proteção da Imagem - Aspectos Preventivos, ministrada pelo Sr. Wagner Andrade de Lucena, Agente de Polícia Civil, integrante da Delegacia de Repressão de Crimes Cibernéticos, por videoconferência, no dia 11/3/2022, das 10h30min às 12h. Na oportunidade, foram tratados assuntos referentes aos perigos relacionados ao mal uso da internet, exposição em redes sociais, perigos relacionados ao uso de Wi-fi público e ações preventivas.
- Atuação da Ouvidoria Eleitoral como gestora do Macrodesafio 2 (**Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade**) do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe para o período 2021-2026, fazendo o acompanhamento bimestral das iniciativas e respectivas unidades responsáveis relacionadas abaixo:

Iniciativa	Unidade responsável
1 - Busca ativa da pesquisa de satisfação	Ouvidoria/Comitê Gestor das Cartas de Serviço de 1º e 2º Graus
2 - Viabilizar meios para automatizar o sistema de transparência	Grupo de Trabalho/STI -Secretaria de Tecnologia da Informação
3 - Campanha de conscientização de combate à discriminação e ao assédio	Comissões de Assédio do 1º e do 2º Graus
4 - Atualização de forma consolidada dos procedimentos de atendimento	CRE – Corregedoria Regional Eleitoral
5 - Fomento à comunicação eletrônica com o eleitor	CRE/Ouvidoria
6 - Programa Eleições	COPEG – Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança

- Participação da Ouvidoria Eleitoral do lançamento da “Ouvidoria da Mulher” no TSE, no dia 21/3/2022, às 11h, pelo canal do TSE no You Tube, com a apresentação do Ministro Presidente do TSE, Luiz Edson Fachin, bem como de painelistas convidadas e convidados. A “Ouvidoria da Mulher” é o canal para que as pessoas possam apresentar notícias de assédio e discriminação no âmbito do TSE, bem como relatar casos que indiquem a existência de violência política pelo gênero.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião com o Diretor-Geral, no dia 24/3/2022, às 9h, no Auditório do Anexo, sobre o resultado da Pesquisa de clima Organizacional.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do II Encontro “É hora de colaborar!”, por videoconferência, no dia 25/3/2022, às 11h. Na oportunidade, foi apresentada uma visão geral de como funciona a Central de Serviços de TI, como abrir um chamado e acompanhar o seu andamento.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do II Mulheres na Política: Viabilizando Candidaturas, no Plenário do TRE/SE, no dia 29/3/2022, às 8h. O evento foi organizado pela Escola Judicial Eleitoral - EJESE e pela Comissão de Participação Feminina - COFEM, em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Sergipe.
- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntado ao Processo SEI 0005892-72.2022.6.25.8000 as respostas dos itens 17 a 29 do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2022, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral. Disponibilização do Guia da Transparência 2022 no site (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/guia-da-transparencia>), constando todas as respostas enviadas pelo TRE/SE ao CNJ.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe trabalhou na atualização de seu regimento interno, na disponibilização de novo meio de acesso e na divulgação dos seus serviços, em parceria com a Assessoria de Comunicação, através da elaboração de notícias no site e nas redes sociais do TRE/SE, com o objetivo de que a(o)s cidadã(o)s tivessem conhecimento dos canais de atendimento, prazos do calendário eleitoral e estatísticas das demandas recebidas.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria nas reuniões e eventos promovidos pelo TRE/SE e outras instituições.

O período foi caracterizado pelo atendimento das dúvidas de eleitoras e eleitores sobre a utilização do sistema Título Net para requerimento de alistamento, regularização, alteração e transferência de inscrição eleitoral pela internet, tendo o assunto título eleitoral representado 76% dos atendimentos. Em face da proximidade do prazo para fechamento do cadastro eleitoral, verificou-se aumento percentual de 41,38% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2021.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE 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.

MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS
Juiz Ouvidor Eleitoral