

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

SETEMBRO/DEZEMBRO – 2022

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Setembro a dezembro de 2022

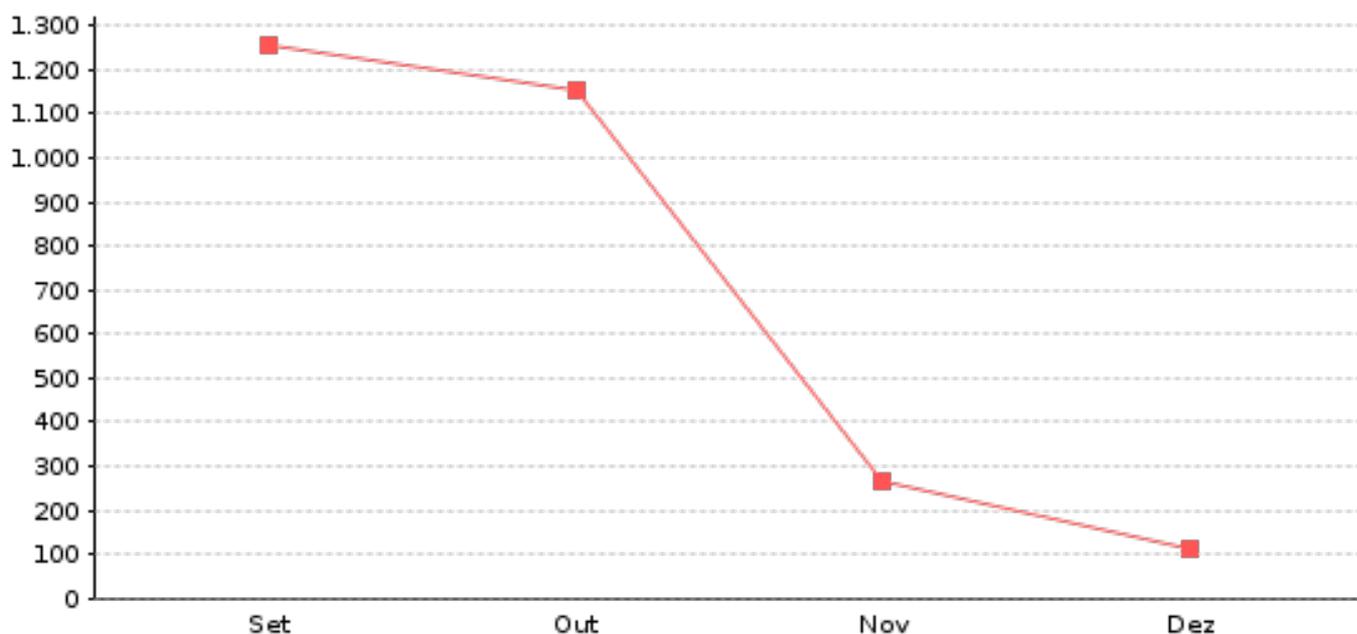
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022.

Este é o 3º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de setembro a dezembro de 2022.

DEMANDAS RECEBIDAS

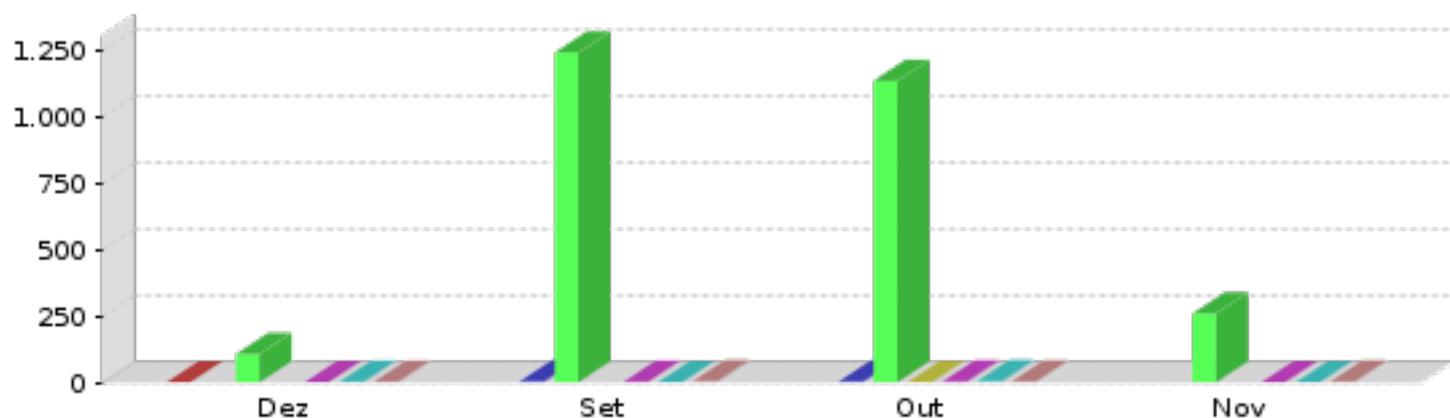
No período de 1º/9/2022 a 31/12/2022, a Ouvidoria recebeu um total de **2.788** (dois mil, setecentas e oitenta e oito) manifestações. No mesmo período de 2021 foram registradas 1.640 (mil, seiscentas e quarenta) demandas. Verifica-se aumento percentual de 70% na quantidade de atendimentos em relação ao 3º 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 local de votação (885 atendimentos) e título eleitoral (585 manifestações).



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
CRÍTICA	0	0	0	1	1
DENÚNCIA	5	3	0	0	8
DÚVIDA ATENDIDA	1246	1138	260	107	2751
ELOGIO	0	1	0	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	3	1	1	7
RECLAMAÇÃO	1	4	1	2	8
SOLICITAÇÃO	4	3	3	2	12
TOTAL	1258	1152	265	113	2788



Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
ACESSIBILIDADE	3	4	0	0	7
AGENDAMENTO	1	0	0	0	1
AGRADECIMENTO	0	1	0	0	1
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	1	1	0	3
APURAÇÃO	1	1	0	0	2
ATENDIMENTO	0	3	0	2	5
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	40	53	29	11	133
BIOMETRIA	23	0	4	1	28
CARTÓRIO ELEITORAL	10	10	6	2	28
CERTIDÕES ELEITORAIS	35	37	20	11	103
CONCURSOS E ESTÁGIOS	3	2	2	0	7
CONSULTA	9	1	2	0	12
DOCUMENTOS	0	1	0	0	1
DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES	5	1	0	1	7
ELEIÇÕES 2022	53	51	8	2	114
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	1	1	0	4	6
Enfrentamento à desinformação	3	2	0	0	5
e-TÍTULO	56	15	0	1	72
HORÁRIO DAS ELEIÇÕES	3	2	0	0	5
ILÍCITOS ELEITORAIS	1	2	0	0	3
JUSTIFICATIVA	46	97	17	2	162
LEI SECA	16	9	0	0	25
LOCAL DE VOTAÇÃO	504	374	4	3	885
local de votação	1	3	0	0	4
MESÁRIA/MESÁRIO	110	89	18	7	224
MULTAS ELEITORAIS	20	21	25	11	77
OUTROS	5	7	0	2	14
PARTIDOS POLÍTICOS	6	4	1	1	12
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	0	1	0	1	2

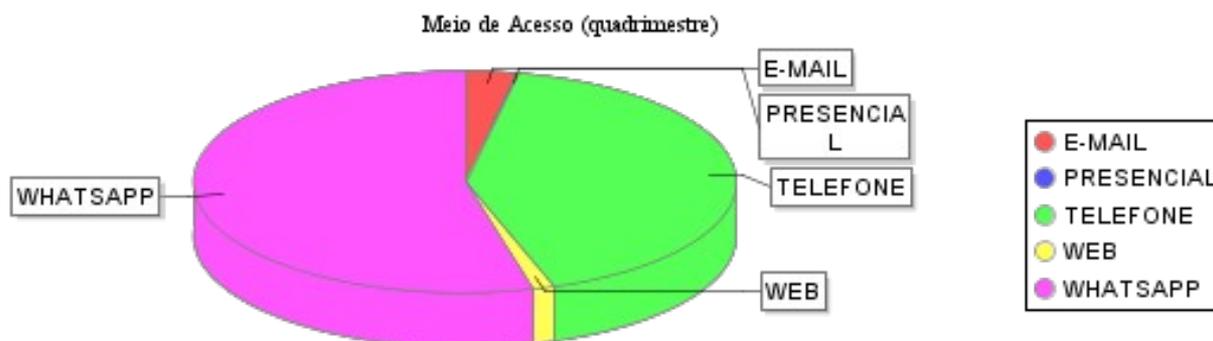
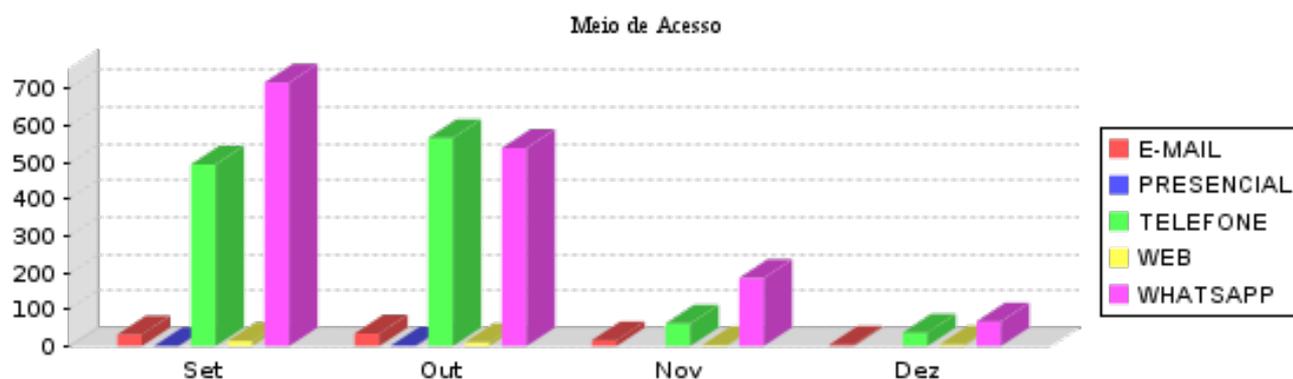
ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	1	0	0	3
PROPAGANDA ELEITORAL	50	42	7	0	99
Quitação Eleitoral	1	0	0	0	1
REGISTRO CANDIDATURA	6	0	0	0	6
RESULTADO ELEIÇÕES	2	11	1	0	14
SECRETARIA DO TRE	1	1	0	0	2
SERVIDOR(A)/JUIZ(A)/PROMOTOR	1	0	0	0	1
TÍTULO ELEITORAL	212	202	120	51	585
URNAS	1	4	0	0	5
Votação Obrigatória	1	6	0	0	7
VOTO EM TRÂNSITO	25	91	0	0	116
TOTAL	1258	1152	265	113	2788

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (54%) e o Telefone (42%) 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 o whatsapp continua sendo o meio de acesso mais utilizado pelas cidadãs e cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria Eleitoral.

Meio de Acesso	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-MAIL	32	34	16	4	86
PRESENCIAL	1	2	0	0	3
TELEFONE	494	566	61	37	1158
WEB	14	11	3	5	33
WHATSAPP	717	539	185	67	1508
Total	1258	1152	265	113	2788



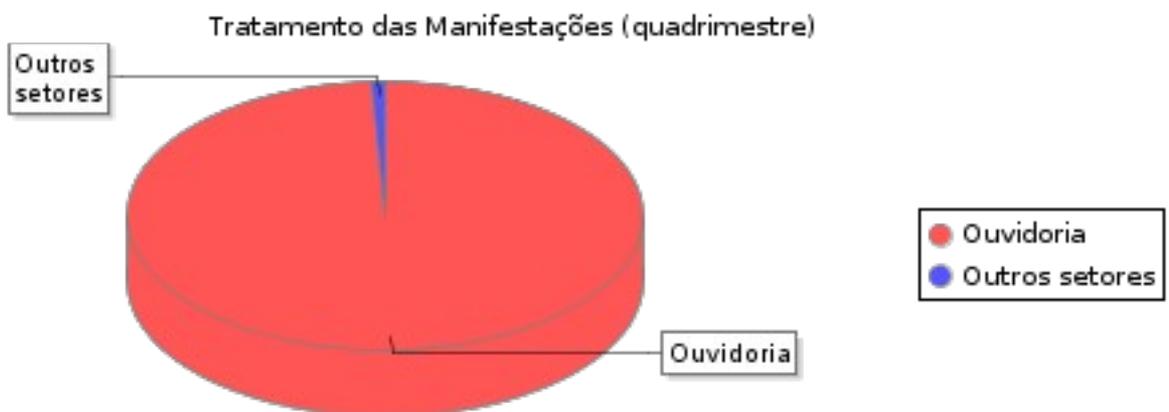
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 23 demandas encaminhadas para outras unidades. Os setores mais demandados foram: STI (Secretaria de Tecnologia da Informação) e SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Ouvidoria	1252	1141	264	110	2767
Outros setores	9	7	3	4	23
Total	1261	1148	267	114	2790

Obs.: O total diverge das tabelas anteriores em face de duas demandas recebidas no final do quadrimestre anterior e respondidas no início deste quadrimestre.



Acompanhamento dos encaminhamentos para áreas internas

	DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
13ª ZE	2	0	0	0	0	2
27ª ZE	0	0	0	1	0	1
2ª ZE	0	1	0	0	0	1
34ª ZE	0	0	0	1	0	1
3ª ZE	0	0	0	1	0	1
COCRE	0	0	0	0	1	1
COPEG	0	0	1	0	0	1
SAO	0	0	0	0	1	1
SGP	0	1	2	0	0	3
SJD	0	2	0	0	0	2
STI	0	3	2	0	4	9
Total	2	7	5	3	6	23

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 3º 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.

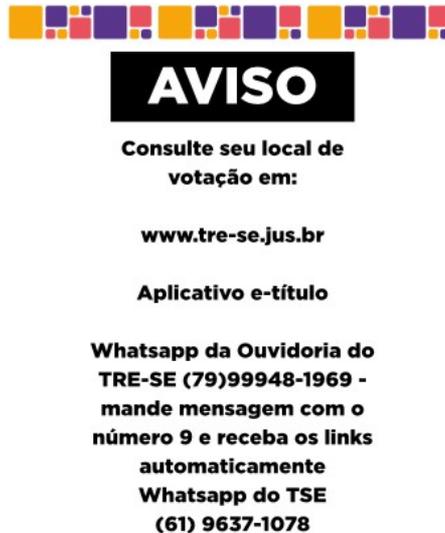
Indicador 39: Tempo médio de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria (dias úteis) - mede o tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta - 0,2 – Meta 3 (três) dias úteis.

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

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral por videoconferência, no dia 16/9/2022. Na oportunidade, foi apresentada a Resolução TSE 23.705/2022.
- Solicitação à ASCOM de elaboração de cartaz sobre consulta do local de votação para publicação nas redes sociais do TRE/SE, sendo enviado cartaz impresso para todas as zonas eleitorais.



AVISO

Consulte seu local de
votação em:

www.tre-se.jus.br

Aplicativo e-título

Whatsapp da Ouvidoria do
TRE-SE (79)99948-1969 -
mande mensagem com o
número 9 e receba os links
automaticamente
Whatsapp do TSE
(61) 9637-1078



- Solicitação à ASCOM de elaboração de cartazes, spot para rádios e divulgação no site e redes sociais do TRE/SE dos plantões das Eleições 2022, realizados nos dias 26/9/2022 a 2/10/2022 (1º Turno) e 28 a 30/10/2022 (2º Turno).



No período de
26/09/2022 a
02/10/2022

1º Turno das
Eleições 2022, 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.

Aprenda a
câmera
do celular



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em entrevista para a TV Sergipe em 19/9/2022 (Jornal SE TV 1ª Edição), para divulgação dos serviços oferecidos no período eleitoral.
- Aumento da equipe da Ouvidoria para realização de plantões nos dias anteriores e finais de semana das Eleições 2022, para devido atendimento ao eleitorado, tendo sido registrados, nos períodos de 26/9/2022 a 2/10/2022 (1º Turno) e 28 a 30/10/2022 (2º Turno), no horário de 7 às 19 h, 1.272 atendimentos. Foram designadas pelo Diretor-Geral para formar a equipe as servidoras: Vanda dos Santos Gois, Amanda Souto Casado de Carvalho, Maria do Carmo Vasconcelos Pinto, Maria do Rosário Martins de Almeida, Ione Cristina Mendes, Márcia Maria Matos dos Santos, Maria do Rosário Martins de Almeida, Isabella Melo Aguiar, Nilza Santa Rosa e Adenilda Pereira da Silva.
- Nos dias das Eleições 2022 (1º e 2º turnos) foi disponibilizado, novamente, o serviço de atendimento por videochamada para atender às(os) eleitoras(es) surdas(os), em parceria com a Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança (COPEG) e a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN) deste Tribunal, sendo disponibilizadas duas intérpretes da LIBRAS (Elisana Alves Fraga e Wilma Nunes Santos), contribuindo para proporcionar acessibilidade a essas(es) eleitoras(es) e facilitar o trabalho das(os) mesárias(os).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral por videoconferência, no dia 11/10/2022. Na oportunidade, foi tratado sobre assuntos relativos às Eleições 2022.
- Elaboração de relatórios referentes aos plantões das Eleições 2022, realizados nos dias 26/9/2022 a 2/10/2022 (1º Turno) e 28 a 30/10/2022 (2º Turno), quando foram registrados 1.272 atendimentos (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, nos dias 13/10/2022, 27/10/2022 e 8/11/2022, para elaboração da minuta da Portaria 1016/2022 sobre a Política de Dados Abertos do TRE/SE, publicada no DJE-TRE/SE em 24/11/2022 (<https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/portarias-normativas/2022/portaria-ndeg-1016-de>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral por videoconferência, no dia 9/11/2022. Na oportunidade, foi tratado sobre o 14º Encontro Nacional do COJE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, por videoconferência, no dia 11/11/2022, sobre a Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus – CGCAS, por videoconferência, no dia 11/11/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 2ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) do TRE/SE, no dia 30/11/2022.

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 2º quadrimestre de 2022, bem como relatório estatístico dos atendimentos realizados de janeiro a novembro de 2022 (<https://www.tre-se.jus.br/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria Eleitoral em 2021 e 2022, durante a gestão do Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto como Presidente do TRE/SE, para fazer parte do Relatório de Gestão e Transição 2021-2022 (https://www.tre-se.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca/gestao-e-planejamento/relatorio-de-gestao/relatorio-transicao/relatorio-transicao-2021_2022/@@download/file/Relat%C3%B3rio%20Transi%C3%A7%C3%A3o%202022.13%20Format%C3%A7%C3%A3o%20Editada.pdf).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe trabalhou no aprimoramento de seus serviços com o aumento da equipe e dos dias de plantão no período das Eleições 2022, disponibilização de intérpretes da LIBRAS, bem como na divulgação de seus serviços para maior alcance do eleitorado, através do site e redes sociais do TRE/SE, de cartazes, spot para rádios e entrevistas para TV.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria em reuniões deste Tribunal, do CNJ, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, de comitês e grupos de trabalho do TRE/SE.

O período foi caracterizado pela preparação e realização das Eleições 2022 (1º e 2º Turnos), quando a maior quantidade de demandas foi relacionada a consulta de local de votação (885 atendimentos), seguida de título eleitoral (585 manifestações), do total de 2.788 atendimentos. Verificou-se aumento percentual de 70% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registradas 1.640 demandas.

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