

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

MAIO/AGOSTO – 2022

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS

Período: Maio a agosto de 2022

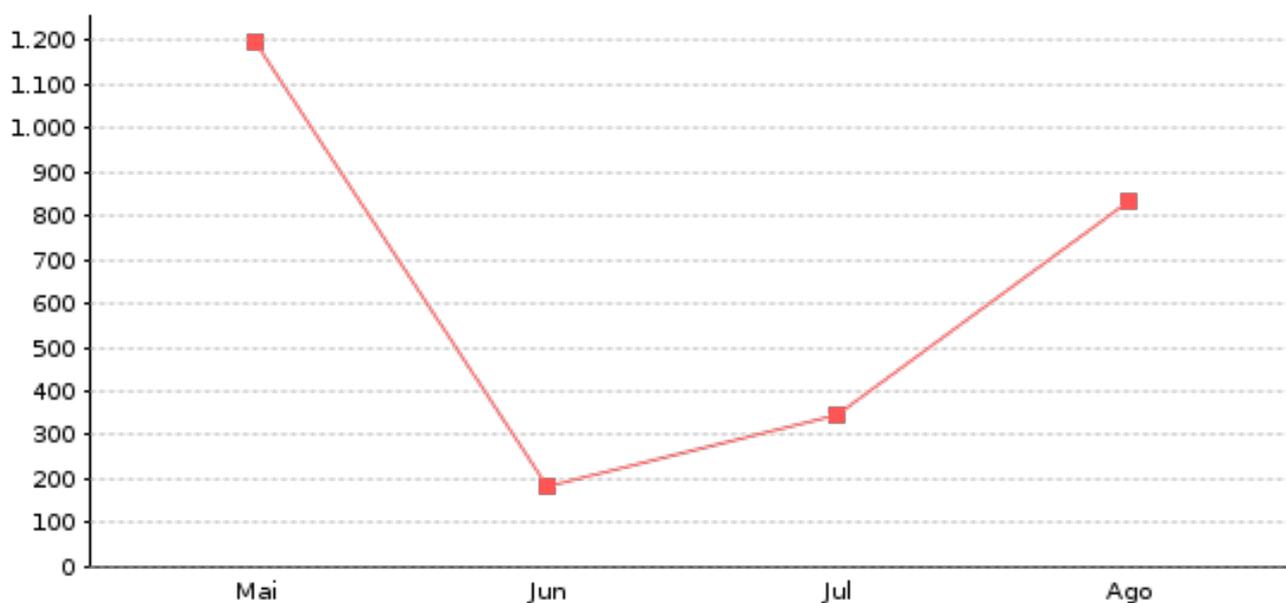
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022.

Este é o 2º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio a agosto de 2022.

DEMANDAS RECEBIDAS

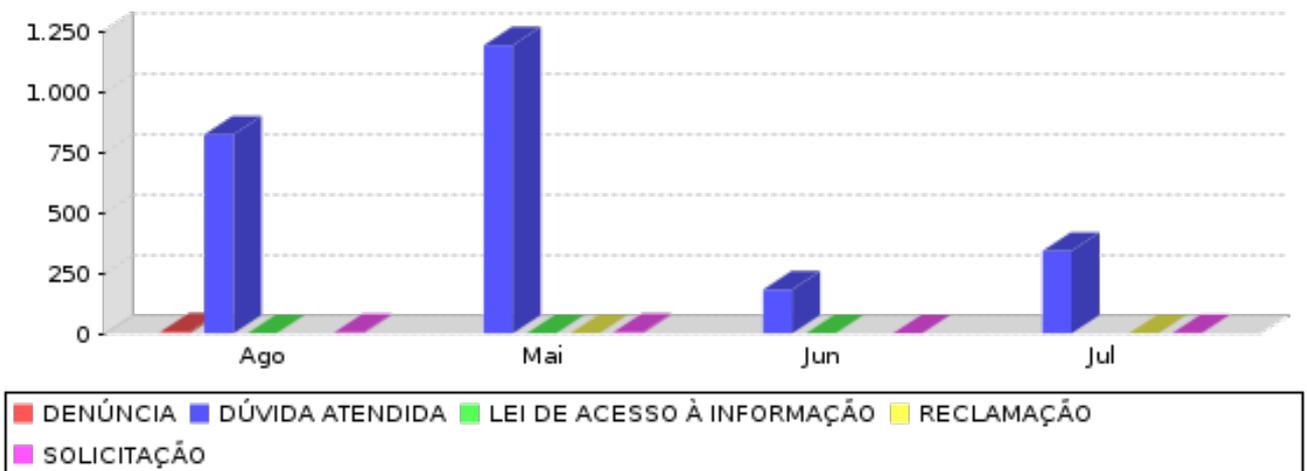
No período de 1º/5/2022 a 31/8/2022, a Ouvidoria recebeu um total de **2.561** (duas mil, quinhentas e sessenta e uma) manifestações. No mesmo período de 2021 foram registradas 1.664 (mil, seiscentas e sessenta e quatro) demandas. Verifica-se aumento percentual de 54% na quantidade de atendimentos em relação ao 2º 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 (1.242 manifestações), representando 48% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	8	8
DÚVIDA ATENDIDA	1191	181	341	822	2535
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1	0	1	3
RECLAMAÇÃO	1	0	1	0	2
SOLICITAÇÃO	6	1	2	4	13
TOTAL	1199	183	344	835	2561



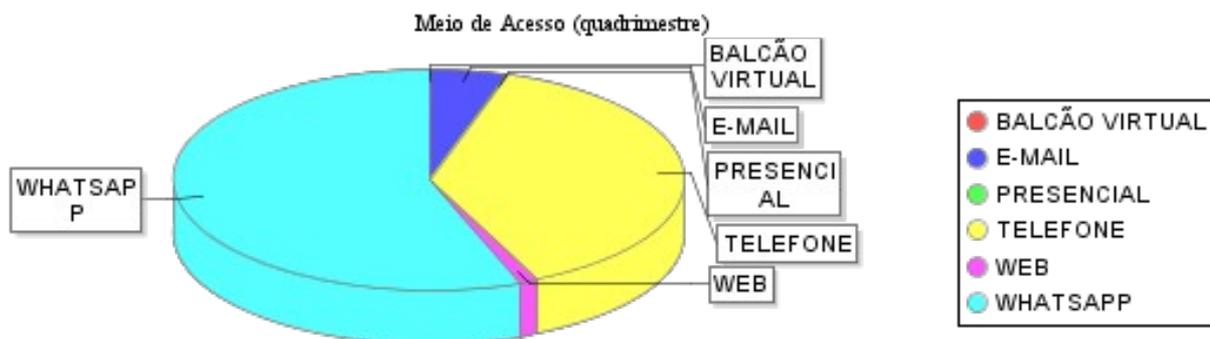
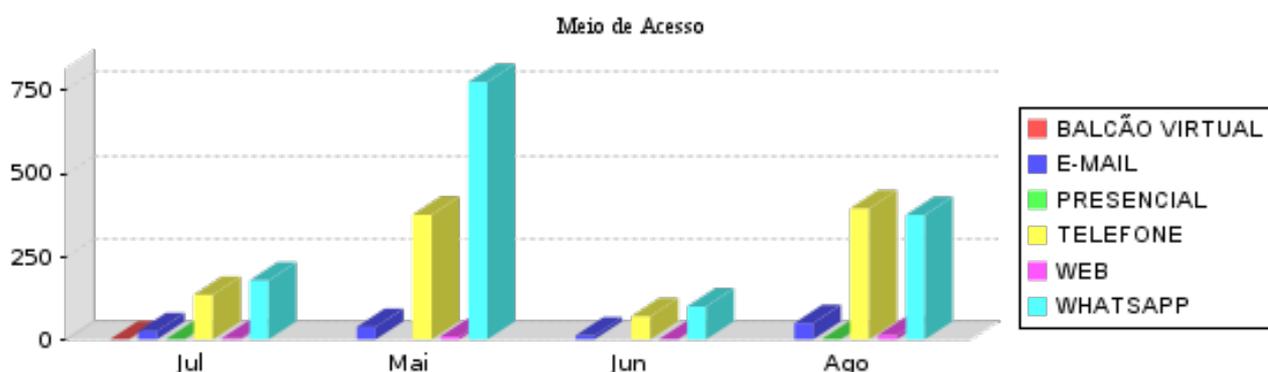
Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
AGENDAMENTO	8	1	0	3	12
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	0	1	0	1
APURAÇÃO	1	0	0	0	1
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	31	5	2	20	58
BIOMETRIA	26	4	5	15	50
CARTÓRIO ELEITORAL	23	13	4	10	50
CERTIDÕES ELEITORAIS	27	25	33	43	128
COMPROVANTE DE VOTAÇÃO	0	1	0	0	1
CONCURSOS E ESTÁGIOS	4	2	1	0	7
CONSULTA	6	2	0	3	11
ELEIÇÕES	6	0	0	1	7
Eleições 2022	4	2	10	13	29
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	3	2	1	2	8
e-TÍTULO	9	4	0	13	26
JUSTIFICATIVA	5	0	5	10	20
LOCAL DE VOTAÇÃO	51	3	13	26	93
MESÁRIA/MESÁRIO	23	23	114	187	347
MULTAS ELEITORAIS	37	8	8	19	72
OUTROS	1	0	0	3	4
PARTIDOS POLÍTICOS	8	3	2	6	19
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1	0	0	1	2
PROPAGANDA ELEITORAL	1	2	4	14	21
Quitação Eleitoral	1	0	0	0	1
REGISTRO CANDIDATURA	1	2	0	3	6
RESULTADO ELEIÇÕES	0	0	0	1	1
REZONEAMENTO	1	0	0	0	1
TÉCNICOS(AS) DE URNAS	2	0	0	0	2
TÍTULO ELEITORAL	914	75	98	155	1242
URNAS	0	0	0	1	1
Votação Obrigatória	1	0	0	0	1
VOTO EM TRÂNSITO	4	6	43	286	339
TOTAL	1199	183	344	835	2561

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (56%) e o Telefone (38%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 94% dos atendimentos. As manifestações por e-mail, web, presencial e balcão virtual totalizaram 6% dos atendimentos.

Meio de Acesso	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	38	12	25	49	124
BALCÃO VIRTUAL	0	0	1	0	1
PRESENCIAL	0	0	1	2	3
TELEFONE	376	70	135	395	976
WEB	9	2	4	14	29
WHATSAPP	776	99	178	375	1428
Total	1199	183	344	835	2561



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 19 demandas encaminhadas para outras unidades, conforme tabela abaixo:

Acompanhamento dos encaminhamentos para áreas internas

	DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
15ª ZE	0	1	0	0	0	1
1ª ZE	0	1	0	0	0	1
2ª ZE	0	1	0	0	0	1
ASJUR	0	1	0	0	0	1
COCRE	1	2	0	0	0	3
CRE	2	0	0	0	0	2
NAE	0	0	0	1	0	1
SGP	0	2	1	0	1	4
STI	0	3	2	0	0	5
Total	3	11	3	1	1	19

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º 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 - 0,9 – Meta 3 (três) dias úteis.

Após análise dos dados, concluiu-se que o cumprimento da meta se deve principalmente:

- 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;
- ao envio da resposta final a(o) cidadã(o) pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida.

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- Atualização do Guia da Transparência constante no site, de acordo com a Portaria 106/2022 do CNJ (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/guia-da-transparencia>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em Palestra “Linguagem Cidadã”, realizada pelo TSE, por videoconferência, no dia 13/5/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral na equipe de servidores que auxiliaram na análise dos requerimentos de títulos eleitorais feitos pela internet nos dias anteriores ao fechamento do cadastro, tendo ajudado a 27ª Zona Eleitoral.
- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2022, bem como relatório estatístico dos atendimentos realizados de janeiro a maio 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 (XXIII e-COJE) por videoconferência, no dia 7/6/2022, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi apresentada palestra sobre “Mídias Sociais e Desinformação para as Eleições 2022”.
- Disponibilização no site da página da Ouvidoria da Mulher (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria-da-mulher>), instituída através da Portaria Conjunta 16/2022 (<https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/portarias-conjuntas/2022/portaria-conjunta-ndeg-16-de-9-de-agosto-de-2022>).



- Disponibilização na página da Ouvidoria do Termo de uso e tratamento de dados pessoais (https://www.tre-se.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfs/web/viewer.html?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/arquivos-diversos/tre-se-termo-de-uso-e-tratamento-de-dados-da-ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/@@download/file/TRE-SE-Termo-de-uso-e-tratamento-de-dados-da-Ouvidoria-Eleitoral-de-Sergipe.pdf).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus – CGCAS, por videoconferência, no dia 10/6/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 1ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) no dia 21/6/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de Palestra “Segurança da Informação: Principais Ataques e Prevenção, no dia 30/6/2022, por videoconferência.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do I Fórum de Liderança da Justiça Eleitoral, no dia 1º/7/2022, por videoconferência.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XXIV e-COJE) por videoconferência, no dia 1º/7/2022. Na oportunidade foi escolhida a nova Comissão Executiva do COJE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, no dia 5/8/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de Palestra “Desafios da LGPD nos Tribunais, realizada na modalidade on-line pelo TRE/PA, no dia 12/08/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião extraordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) por videoconferência, no dia 26/8/2022, para tratar sobre as novidades do aplicativo e-título e o BIOEX (Importação de Biometrias Externas).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe trabalhou no aprimoramento de seus serviços com a disponibilização da Ouvidoria da Mulher, na atualização de sua página na internet, na realização e participação em reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, comitês e grupos de trabalho do TRE/SE.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria em treinamentos, cursos e palestras promovidos pelo TRE/SE e outras instituições.

O período foi caracterizado pelo atendimento das dúvidas de eleitoras e eleitores sobre a situação dos seus requerimentos de alistamento, regularização, alteração e transferência de inscrição eleitoral pela internet, tendo o assunto título eleitoral representado 48% dos atendimentos. Em face do fechamento do cadastro eleitoral, verificou-se aumento percentual de 54% 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

