

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

JANEIRO/ABRIL – 2023

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS

Período: Janeiro a abril de 2023

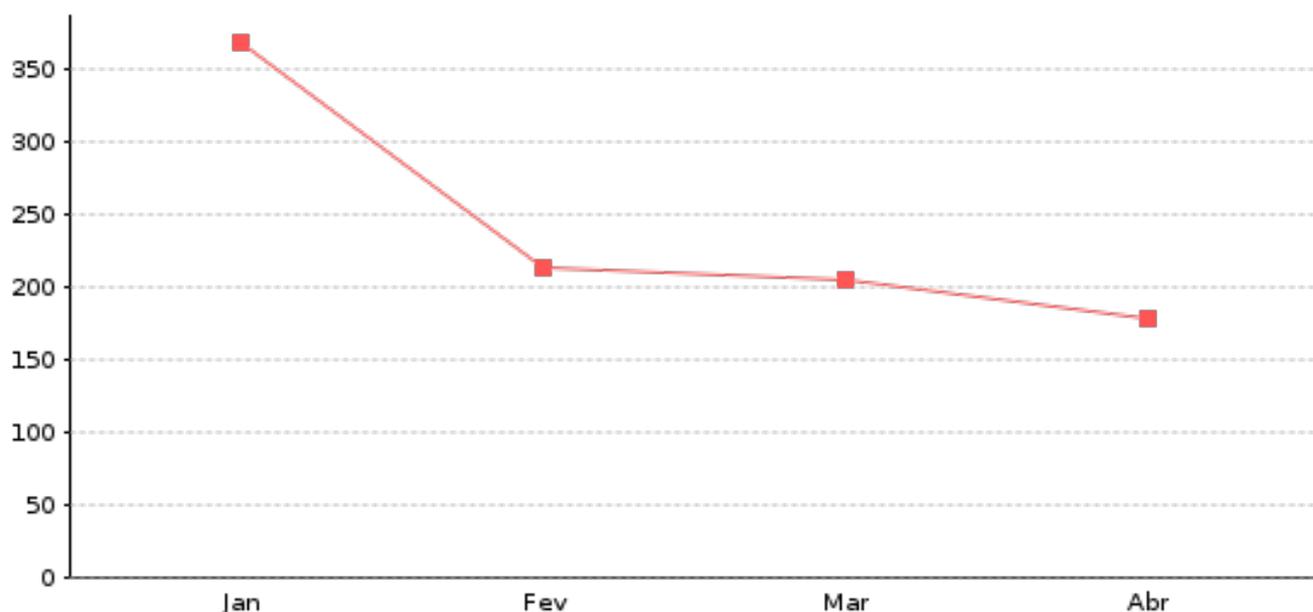
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/1/2023 a 30/4/2023.

Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2023.

DEMANDAS RECEBIDAS

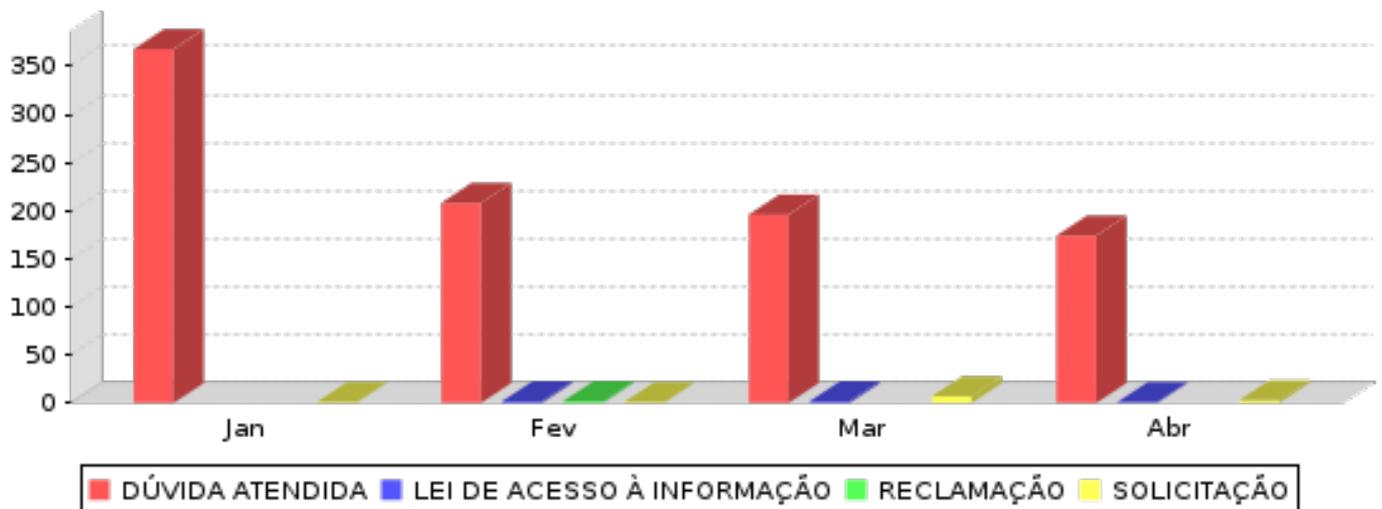
No período de 1º/1/2023 a 30/4/2023, a Ouvidoria recebeu um total de **965** (novecentas e sessenta e cinco) manifestações. No mesmo período de 2022, foram registradas 3.731 (três mil, setecentas e trinta e uma) demandas. Verifica-se diminuição percentual de 74% na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2022. A diminuição na quantidade de atendimento está relacionada ao fim da pandemia e ao período não eleitoral. Comparando-se com os anos em que também não houve eleições, verifica-se quantidade semelhante a 2019 (889 atendimentos) e quase o triplo de 2021 (2.639 atendimentos), quando ainda em período pandêmico.

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 (474 manifestações), representando 49% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
DÚVIDA ATENDIDA	368	208	196	174	946
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	2	2	1	5
RECLAMAÇÃO	0	2	0	0	2
SOLICITAÇÃO	1	1	7	3	12
TOTAL	369	213	205	178	965



Relatório Quantitativo por Assunto

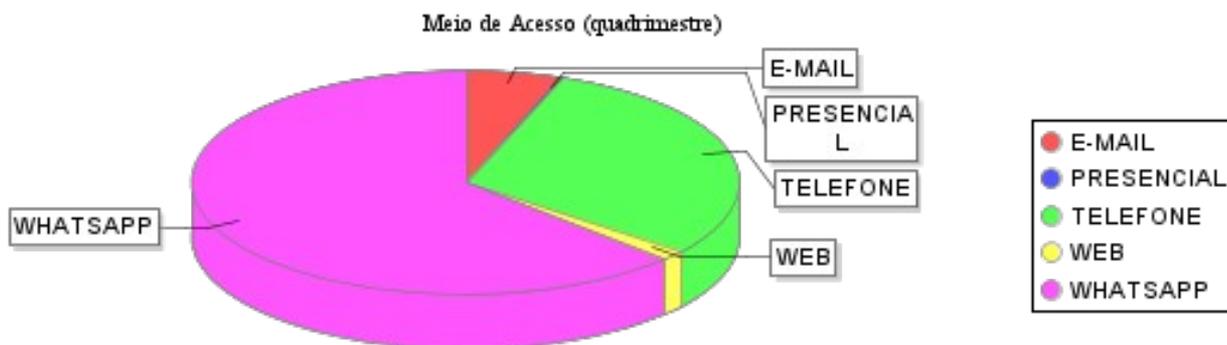
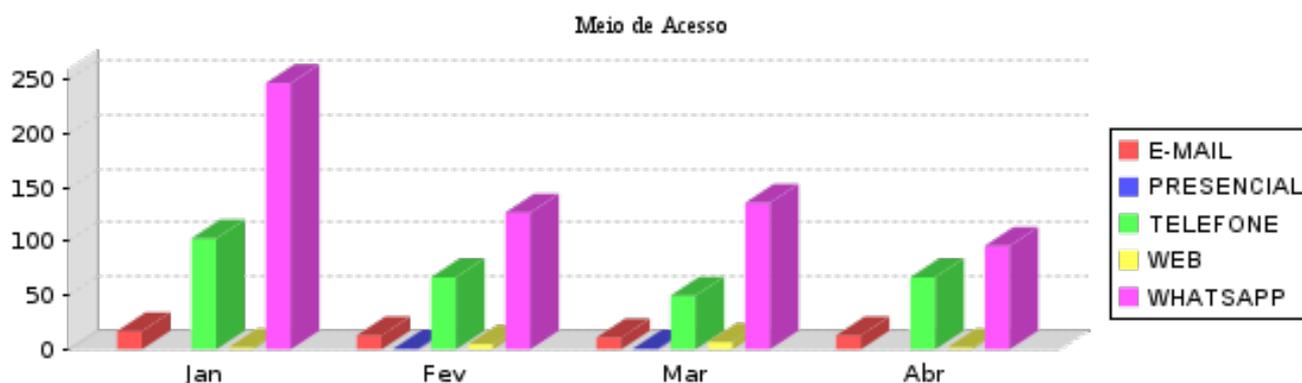
ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
ACESSIBILIDADE	1	1	1	2	5
ATENDIMENTO	1	1	0	0	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	47	7	14	13	81
BIOMETRIA	9	2	6	2	19
CARTÓRIO ELEITORAL	4	10	5	8	27
CERTIDÕES ELEITORAIS	44	30	28	16	118
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	2	14	8	25
CONSULTA	0	2	0	1	3
DOCUMENTOS	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES	2	0	1	1	4
ELEIÇÕES 2018	1	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2022	0	3	0	0	3
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	2	1	1	5	9
e-TÍTULO	1	2	4	3	10
JUSTIFICATIVA	12	2	0	0	14
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	1	0	1
MESÁRIA/MESÁRIO	12	8	4	7	31
MULTAS ELEITORAIS	44	30	13	10	97
OUTROS	2	0	6	2	10
PARTIDOS POLÍTICOS	8	4	6	3	21
PESQUISA ELEITORAL	0	1	0	0	1
Quitação Eleitoral	1	1	0	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	1	1	3	1	6
TÍTULO ELEITORAL	176	104	98	96	474
TOTAL	369	213	205	178	965

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (63%) e o Telefone (30%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 93% dos atendimentos. As manifestações por e-mail, web e presencial totalizaram 7% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 1º quadrimestre de 2023, 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	17	13	11	13	54
PRESENCIAL	0	1	1	0	2
TELEFONE	103	67	50	67	287
WEB	2	5	7	2	16
WHATSAPP	247	127	136	96	606
Total	369	213	205	178	965



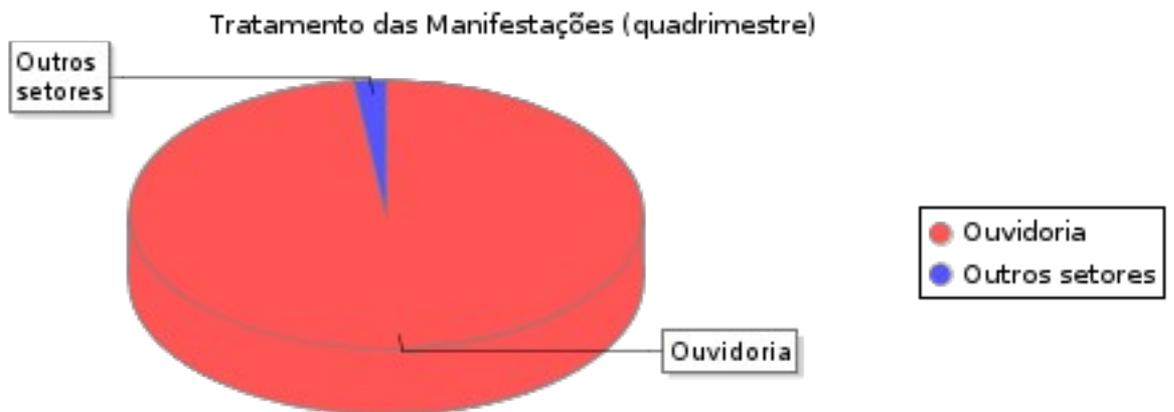
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

As unidades demandas foram: SGP (11 demandas), STI (6 demandas), CRE (1 demanda) e SJD (1 demanda).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
Ouvidoria	369	211	194	172	946
Outros setores	1	1	7	10	19
Total	370	212	201	182	965



INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 1º quadrimestre de 2023.

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 - 0,175 – 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 relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre e anual de 2022, bem como relatório estatístico anual de atendimentos da Lei de Acesso à Informação e dos atendimentos mensais de 2023 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria durante a gestão do Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto como Presidente do TRE/SE (2021-2022).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Internet e Intranet (CGCI), no dia 8/2/2023, às 9h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (32ª e-COJE) por videoconferência, no dia 3/3/2023, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi deliberado sobre os eventos que serão realizados em 2023.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com representantes da Comissão de Transformação Digital, no dia 13/3/2023, para tratar sobre o Plano de Transformação Digital do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 1ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) 2023, no dia 14/3/2023, às 15 h, no Gabinete da Presidência deste Tribunal. Na reunião, foram abordados os seguintes temas: "Apresentação do grau de cumprimento do Planejamento Estratégico no ano de 2022" e "Deliberação sobre sugestões de revisão do Planejamento Estratégico".
- Publicação de matéria no site no Dia do Ouvidor (16/3/2023), com ênfase à Ouvidoria da Mulher (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Marco/dia-nacional-do-a-ouvidor-a?SearchableText=dia%20do%20Ouvidor>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus – CGCAS, por videoconferência, no dia 16/3/2023, 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 reunião com o Conselheiro do CNJ Mário Goulart Maia, Coordenador do Comitê Nacional Pop Rua Jud, por videoconferência, no dia 31/3/2023, às 15h, sobre a Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com o Diretor-Geral do TRE/SE, no dia 25/4/2023, às 9h, sobre o Prêmio CNJ de Qualidade 2023.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de treinamento sobre segurança cibernética, no dia 26/4/2023, às 9h, com o tema “Cibersegurança – mais atenção, menos riscos”, realizado pela STI (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação), na sede deste Tribunal.
- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntado ao Processo SEI 0004270-21.2023.6.25.8000 as respostas dos itens 15 ao 26, 30 e 31 do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2023, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral. Disponibilização do Guia da Transparência 2023 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.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (33ª e-COJE) por videoconferência, no dia 14/4/2023, a partir das 11 horas.
- 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 em reunião do Grupo de Trabalho para Elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, no dia 27/4/2023, às 11h. Na oportunidade, foram apresentadas as atividades que seriam desenvolvidas, bem como sugestão de divisão da equipe em pequenos grupos para facilitar e agilizar a realização do trabalho.
- Elaboração de Pesquisa para avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações do TRE/SE (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSekCHeOseOGjTRqGWX4A0HGCdHsd4f1u3iJb3oaf8s1XiT7jg/viewform>).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe trabalhou na elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, uma vez que preside o Grupo de Trabalho para elaboração do referido plano; na elaboração de pesquisa de satisfação 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 ênfase na Ouvidoria da Mulher, com o objetivo de que a(o)s cidadã(o)s tivessem conhecimento desse serviço.

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 49% dos atendimentos. Em face do fim da pandemia e do período não eleitoral, verificou-se diminuição percentual de 74% na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2022.

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