



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

2º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

MAIO/AGOSTO – 2023

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Maio a agosto de 2023

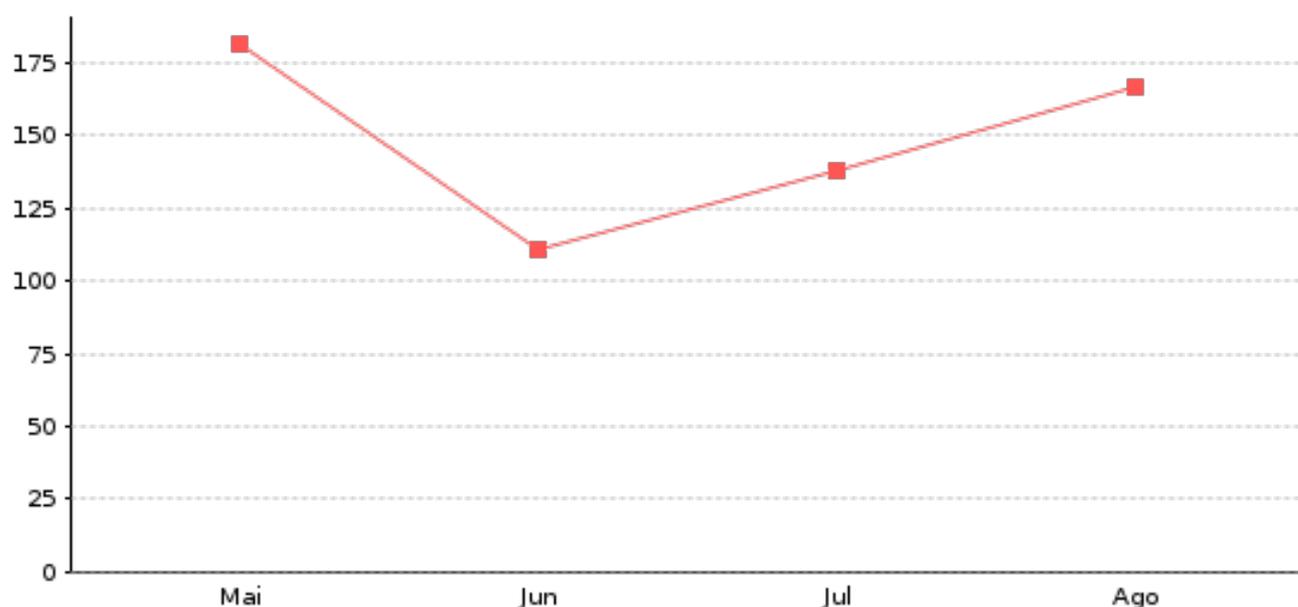
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/5/2023 a 31/8/2023.

Este é o 2º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio a agosto de 2023.

DEMANDAS RECEBIDAS

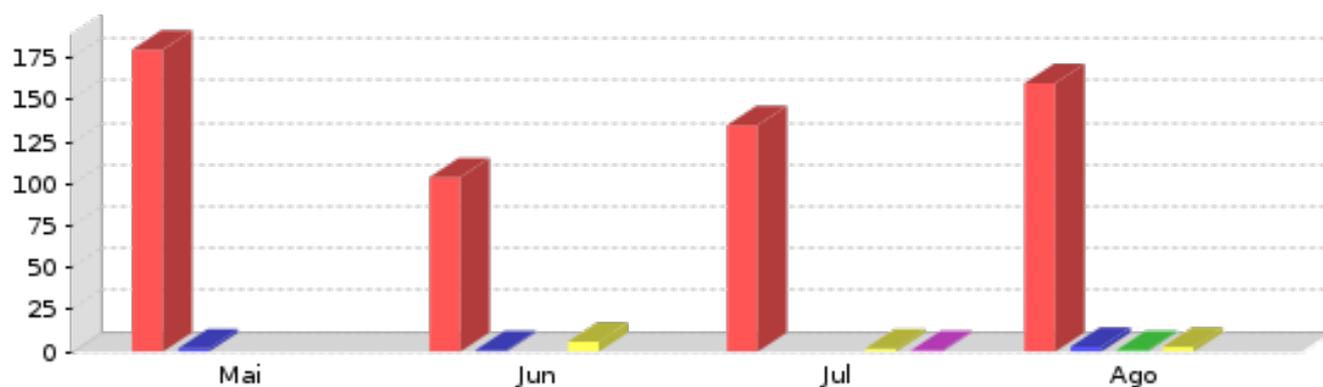
No período de 1º/5/2023 a 31/8/2023, a Ouvidoria recebeu um total de **598** (quinhentas e noventa e oito) manifestações. No mesmo período de 2022, foram registradas 2.561 (dois mil, quinhentas e sessenta e uma) demandas. Verifica-se diminuição percentual de 76,65% na quantidade de atendimentos em relação ao 2º 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 (766 atendimentos) e quase o triplo de 2021 (1.664 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 (274 manifestações), representando 46% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
DÚVIDA ATENDIDA	180	104	135	160	579
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	1	0	3	6
RECLAMAÇÃO	0	0	0	1	1
SOLICITAÇÃO	0	6	2	3	11
SUGESTÃO	0	0	1	0	1
TOTAL	182	111	138	167	598



■ DÚVIDA ATENDIDA
 ■ LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
 ■ RECLAMAÇÃO
 ■ SOLICITAÇÃO
 ■ SUGESTÃO

Relatório Quantitativo por Assunto

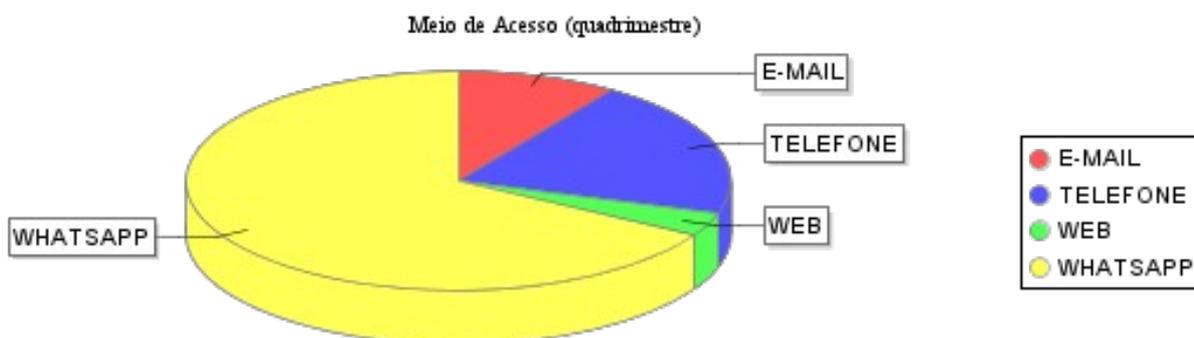
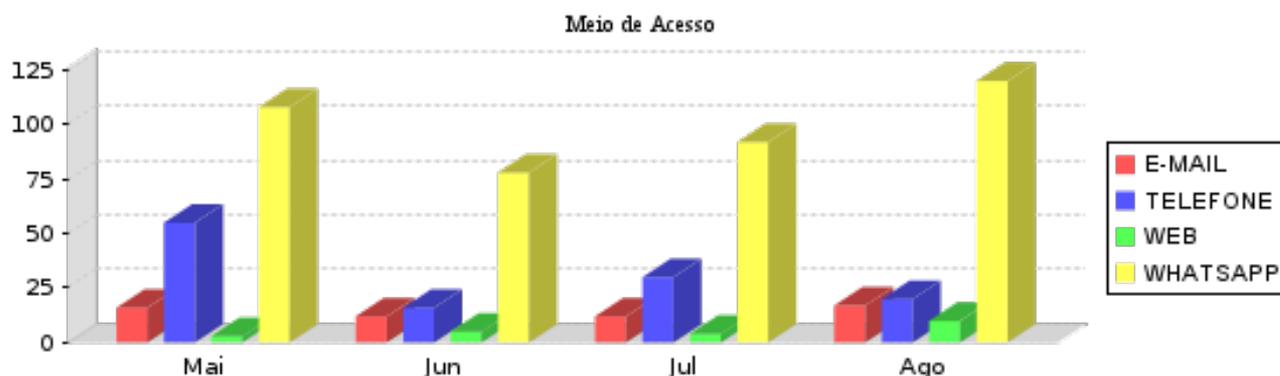
ASSUNTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
ACESSIBILIDADE	2	0	0	1	3
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	0	1	0	2
ATENDIMENTO	0	1	0	0	1
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	14	17	8	22	61
BIOMETRIA	10	3	5	3	21
CARTÓRIO ELEITORAL	3	4	4	8	19
CERTIDÕES ELEITORAIS	15	9	9	19	52
CONCURSOS E ESTÁGIOS	2	2	4	7	15
CONSULTA	5	2	5	1	13
ELEIÇÕES	0	0	2	4	6
ELEIÇÕES 2022	1	0	0	0	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	1	0	0	0	1
e-TÍTULO	4	1	0	4	9
JUSTIFICATIVA	1	0	0	0	1
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	1	0	2	3
LOCAL DE VOTAÇÃO	2	2	3	1	8
MESÁRIA/MESÁRIO	9	5	7	22	43
MULTAS ELEITORAIS	8	8	6	7	29
OUTROS	2	3	0	5	10
PARTIDOS POLÍTICOS	5	5	1	3	14
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1	0	0	1	2
RESULTADO ELEIÇÕES	1	1	4	4	10
TÍTULO ELEITORAL	95	47	79	53	274
TOTAL	182	111	138	167	598

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (67%) e o Telefone (20%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 87% dos atendimentos. As manifestações por e-mail, web e presencial totalizaram 13% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 2º 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	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	16	12	12	17	57
TELEFONE	55	16	30	20	121
WEB	3	5	4	10	22
WHATSAPP	108	78	92	120	398
Total	182	111	138	167	598



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

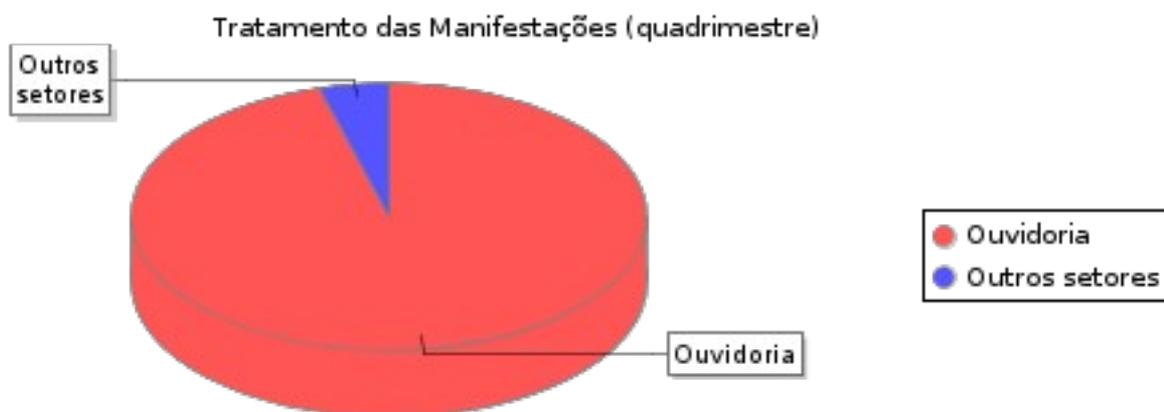
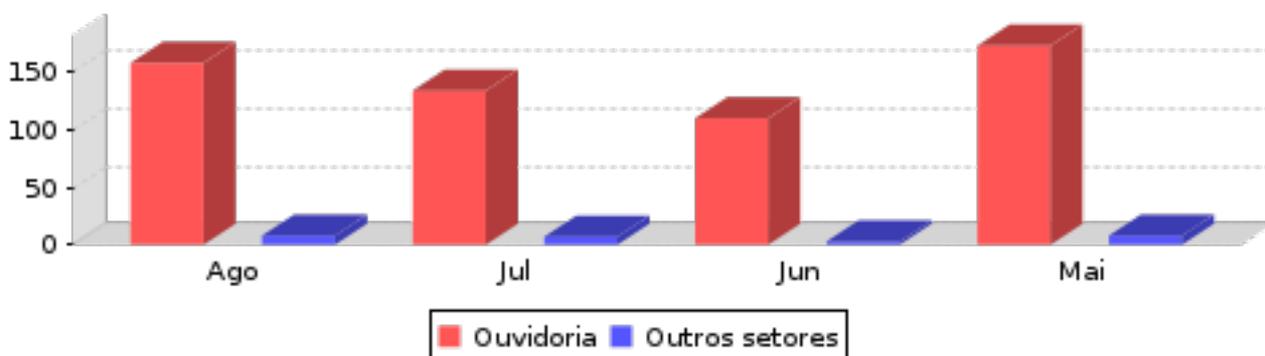
A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 26 demandas encaminhadas para outras unidades, conforme tabela abaixo.

As unidades demandas foram: SGP (17 demandas), STI (3 demandas), SJD (2 demandas), COPEG, DG, SEDEA e SEDIP (1 demanda cada)

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Ouvidoria	172	108	131	159	570
Outros setores	8	3	7	8	26
Total	180	111	138	167	596

* A diferença existente no total desta tabela referente às demais ocorreu em face de demandas recebidas neste período e finalizadas no período posterior, mas dentro do prazo legal.



INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º 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 - 0,27 – 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 1º quadrimestre de 2023 e dos atendimentos mensais de 2023 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral (EOJE), em Foz do Iguaçu/PR, nos dias 18 e 19/5/2023, promovido pelo TRE/PR. Na oportunidade, foram abordados temas como: Ouvidoria da Mulher; escuta ativa em eleições suplementares; atendimento a pessoas em situação de rua e o papel das ouvidorias no combate à desinformação (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Maio/tre-se-participa-do-encontro-de-ouvidorias-da-justica-eleitoral-eoje>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 24/5/2023, de palestra remota sobre “Assédio e saúde mental” com a Dra. Daniele Boulhosa, Médica Psiquiatra do Tribunal Regional Eleitoral do Pará. O evento foi promovido pela Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com o Comitê Pop Rua Jud Aju, por videoconferência, no dia 25/5/2023, sobre o 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Nacional Pop Rua Jud, por videoconferência, no dia 26/5/2023, às 15h, promovida pelo CNJ, sobre a Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 6/6/23, de reunião sobre Auditoria de Acessibilidade digital.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no dia 16/6/2023, às 11 horas, de modo virtual. Na oportunidade, foram abordados assuntos relacionados à eleição do COJE e outros temas de interesse do colegiado.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 27/6/23, das 16h às 18h, do encontro online “Acessibilidade digital: por quê?”, promovido pelo TRE/PR.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Internet e Intranet (CGCI), no dia 28/6/2023, às 8h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no dia 4/7/2023, às 17 horas, de modo virtual. Na oportunidade, foi eleita a nova Comissão Executiva do COJE.
- Auxílio da Ouvidoria Eleitoral na campanha realizada até o dia 4/8/2023, para arrecadação de roupas e kits de higiene pessoal, que foram distribuídos para as pessoas em situação de rua, durante o 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023.
- Solicitação à Seção de Administração de Urnas – SEAUE de elaboração de pesquisa de satisfação através da urna eletrônica para avaliação do 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023. Solicitação à ASCOM de cartaz sobre a referida pesquisa.
- Participação da Ouvidoria de treinamento, no dia 16/8/23, no horário de 8 às 13 horas, no TRT da 20ª Região, de treinamento sobre atendimento de pessoas em situação de rua.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 17/8/2023, do 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023, para atendimento das pessoas em situação de rua (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Agosto/tre-se-participa-do-1o-mutirao-popruajud-aju>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau – CGCAS, por videoconferência, no dia 19/7/2023, às 8h. Na oportunidade, foram tratados assuntos referentes a alterações no formulário da pesquisa de satisfação dos(as) clientes.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, por videoconferência, no dia 29/8/2023, das 9h às 16h, promovida pelo CNJ. Na oportunidade, foram tratados assuntos como implementação da Resolução CNJ 432/2021 pelos tribunais, formação e capacitação para o atendimento nas Ouvidorias da Mulher e criação do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral como Presidente do Grupo de Trabalho para Elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE – GTPDA, tendo realizado várias reuniões e providências durante o 2º quadrimestre. A equipe foi dividida em pequenos grupos para facilitar e agilizar a realização do trabalho, conforme tabela abaixo. O [Plano de Dados Abertos do TRE/SE](#) foi encaminhado à Comissão Gestora de Dados Abertos, no dia 31/7/2023, para aprovação.

Grupo formado pela presidente do GTPDA e dois servidores	Atividades
1 - Inventário de bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar o inventário de bases de dados através da criação de Processo SEI solicitando às secretarias e demais setores do TRE/SE - O representante de cada secretaria/setor será responsável por auxiliar o responsável (secretário/coordenador/chefe) pelo inventário.
2 – Participação social	<ul style="list-style-type: none"> - Adotar um mecanismo de participação social (Consulta Pública) - Solicitações na Ouvidoria de informações em dados abertos - Páginas mais acessadas no site
3 – Matriz de priorização e análise dos impedimentos legais	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar matriz de priorização com base na Política de Dados Abertos do TRE/SE - Lista das bases que serão abertas durante a vigência do PDA - Avaliar dentre as bases de dados selecionadas quais informações possuem ou não restrições de sigilo ou privacidade do cidadão, de acordo com a legislação em vigor.
4 – Cronograma de abertura de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar cronograma de abertura de bases de dados. O cronograma deverá considerar o prazo de 2 anos, contados a partir da data de publicação do PDA
5 – Elaboração do PDA e encaminhamento para publicação no Portal Brasileiro de Dados Abertos	<ul style="list-style-type: none"> - Registro em linguagem simples e objetiva de todas as ações e estratégias definidas nos itens anteriores em um documento denominado Plano de Dados Abertos do TRE/SE - Envio para CGU para publicação no Portal Brasileiro de Dados Abertos

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião da Comissão Gestora de Dados Abertos, no dia 30/8/2023, a partir das 9 horas. Na oportunidade, foi analisado e aprovado o [Plano de Dados Abertos do TRE/SE](#), elaborado pelo Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos – GTPDA.

- 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
7 – Plano de Dados Abertos	Comissão Gestora de Dados Abertos

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. Participou de encontros, palestras, treinamentos e reuniões do CNJ, do Colégio de Ouvidores Eleitorais, de comitês e comissões do TRE/SE. Além da elaboração de pesquisa de satisfação na urna eletrônica para participação de mutirão para atendimento das pessoas em situação de rua.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria em 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 46% dos atendimentos. Em face do fim da pandemia e do período não eleitoral, verificou-se diminuição percentual de 76,65% na quantidade de atendimentos em relação ao 2º 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