



**OUVIDORIA**  
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

**JANEIRO/ABRIL – 2021**

## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

### MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS

Período: Janeiro a abril de 2021

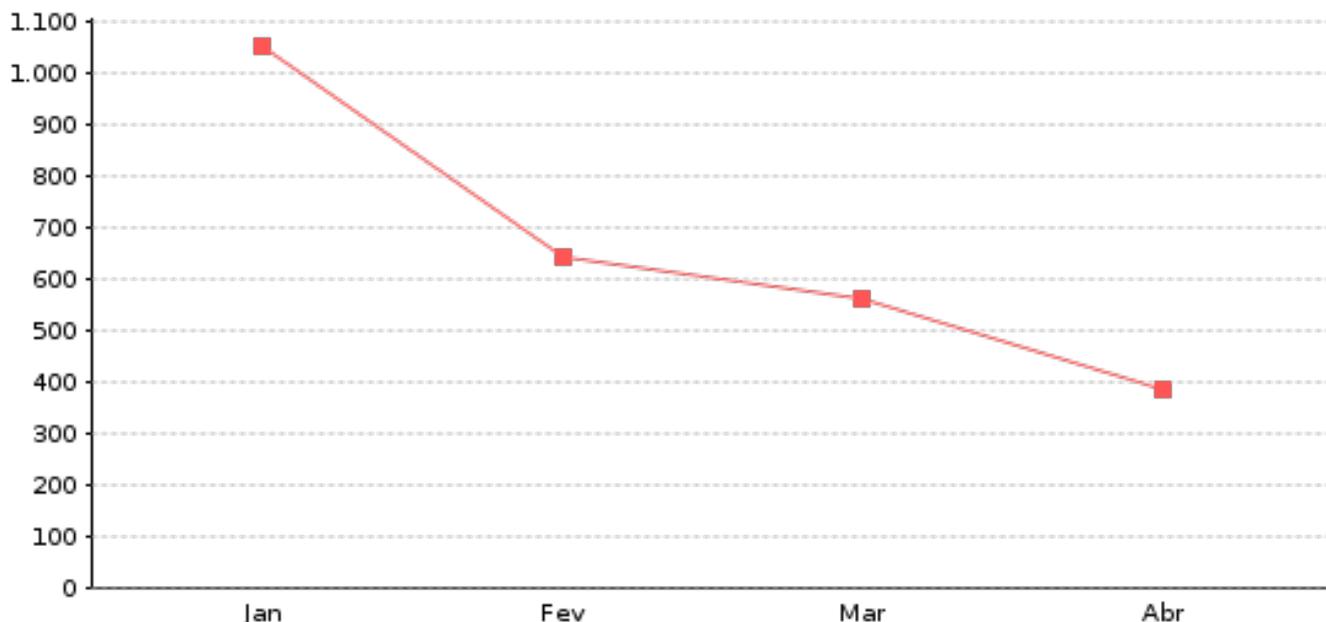
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 01/01/2021 a 30/04/2021.

Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2021.

#### DEMANDAS RECEBIDAS

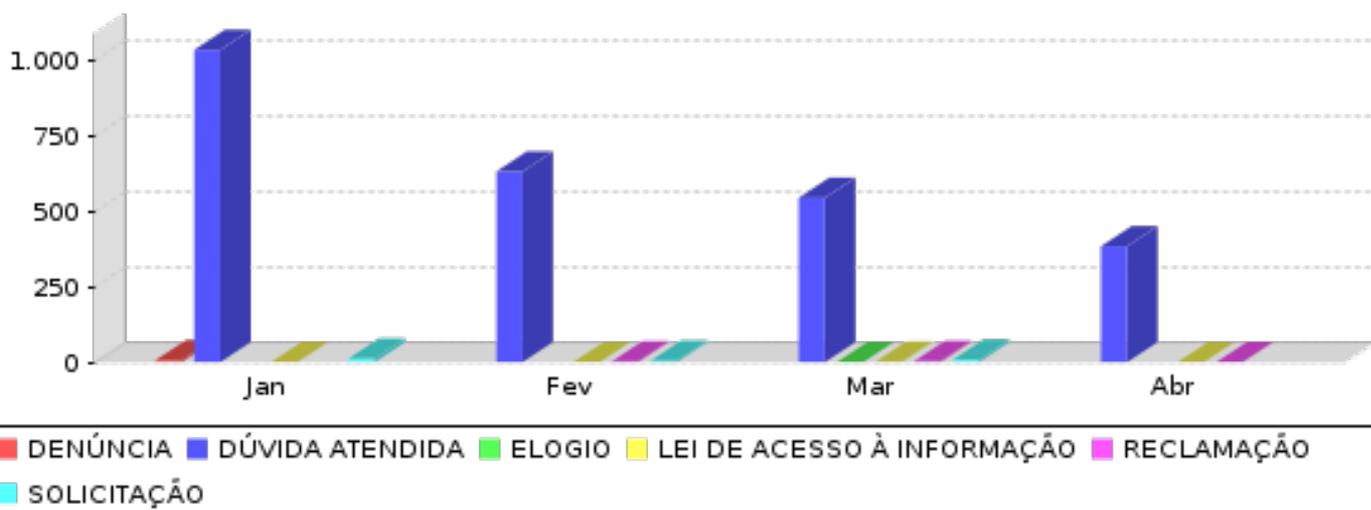
No período de 01/01/2021 a 30/04/2021, a Ouvidoria recebeu um total de **2.639** (duas mil, seiscentas e trinta e nove) manifestações. No mesmo período de 2020 foram registradas 1.712 (mil, setecentas e doze) demandas e de 2019 foram 889 (oitocentas e oitenta e nove). Verifica-se **aumento percentual de 54,15%** na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2020 e de **196,85%** em relação ao mesmo período de 2019.

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 (1.789 manifestações), representando 67,79% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a certidões eleitorais (252), justificativa eleitoral (144) e multas eleitorais (136).



### Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
DENÚNCIA	7	0	0	0	7
DÚVIDA ATENDIDA	1034	631	544	384	2593
ELOGIO	0	0	1	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1	2	1	5
RECLAMAÇÃO	0	3	4	1	8
SOLICITAÇÃO	12	5	8	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>1054</b>	<b>640</b>	<b>559</b>	<b>386</b>	<b>2639</b>



### Relatório Quantitativo por Assunto

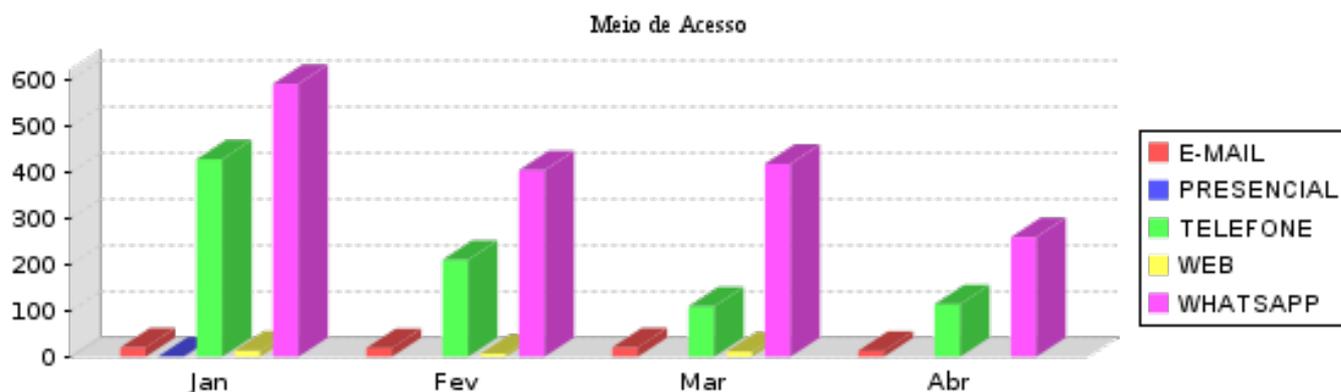
<b>ASSUNTO</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>TOTAL</b>
AGENDAMENTO	3	5	1	3	12
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	4	0	0	4
ATENDIMENTO	1	0	2	0	3
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	28	18	25	2	73
BIOMETRIA	3	0	1	1	5
CARTÓRIO ELEITORAL	3	1	21	11	36
CERTIDÕES ELEITORAIS	95	61	50	46	252
CONCURSOS E ESTÁGIOS	6	8	2	2	18
CONSULTA	2	1	0	5	8
ELEIÇÕES	1	0	0	1	2
ELEIÇÕES 2020	5	1	2	1	9
e-TÍTULO	9	6	10	0	25
ILÍCITOS ELEITORAIS	1	0	0	0	1
JUSTIFICATIVA	114	21	7	2	144
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	0	1	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	9	4	6	5	24
MESÁRIO	20	8	4	3	35
MULTAS ELEITORAIS	97	12	12	15	136
OUTROS	8	8	4	2	22
PARTIDOS POLÍTICOS	2	2	5	3	12
PRESTAÇÃO DE CONTAS	5	2	2	1	10
PROPAGANDA ELEITORAL	1	0	1	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	2	1	4	0	7
REZONEAMENTO	1	0	0	0	1
SECRETARIA DO TRE	0	0	0	1	1
TÉCNICOS DE URNAS	5	0	2	0	7
TÍTULO ELEITORAL	633	477	397	282	1789
<b>TOTAL</b>	<b>1054</b>	<b>640</b>	<b>559</b>	<b>386</b>	<b>2639</b>

## MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (63,36%) e o Telefone (32,62%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 95,98% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 4,02% dos atendimentos.

No mesmo período de 2020 foram registradas um total de 1.712 demandas, sendo 1.594 por telefone (93,11%); já em 2019 foram 889, sendo 856 por telefone (96,29%). Com a disponibilização do atendimento por Whatsapp desde 07/07/2020, verifica-se que o aumento dos atendimentos em relação a 2019 e a 2020 foi em virtude do novo meio de acesso (whatsapp). Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 1º quadrimestre de 2021, a quantidade dos atendimentos por whatsapp superou a quantidade por telefone. Assim, o whatsapp passou a ser 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	20	19	20	13	72
PRESENCIAL	1	0	0	0	1
TELEFONE	428	210	109	114	861
WEB	14	7	12	0	33
WHATSAPP	591	404	418	259	1672
Total	1054	640	559	386	2639

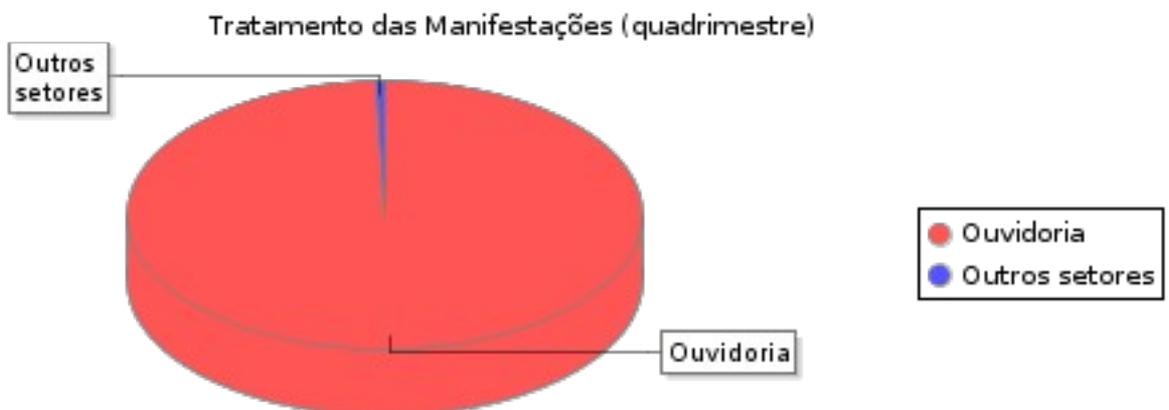
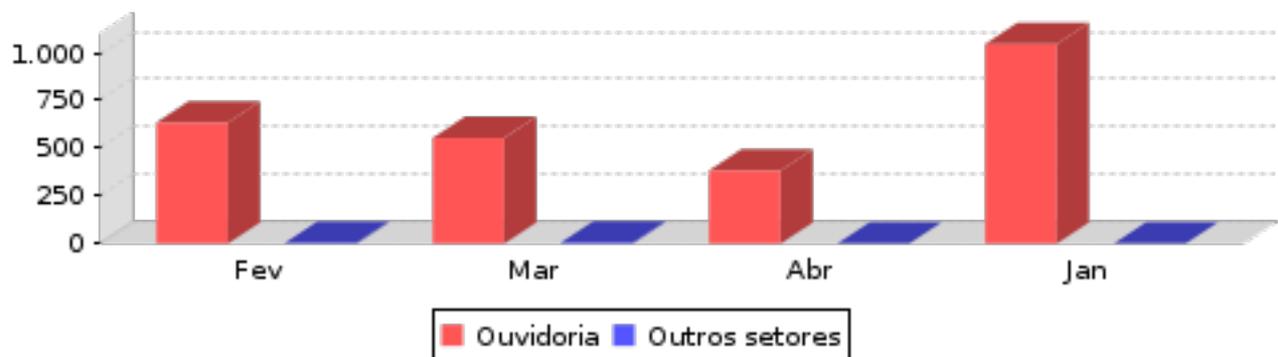


## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 15 demandas encaminhadas para outras unidades. Os setores mais demandados foram: SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas) e DG (Diretoria-Geral).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
Ouvidoria	1053	634	553	384	2624
Outros setores	1	5	7	2	15
Total	1054	639	560	386	2639



## Acompanhamento dos encaminhamentos para áreas internas

	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
21ª ZE	0	0	1	0	1
29ª ZE	1	0	0	0	1
2ª ZE	0	0	1	0	1
34ª ZE	0	0	1	0	1
DG	0	1	0	1	2
PRES	0	0	0	1	1
SEDOC	0	1	0	0	1
SGP	2	1	0	2	5
SJD	0	1	0	0	1
STI	0	1	0	0	1
Total	3	5	3	4	15

### INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 1º quadrimestre de 2021.

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.

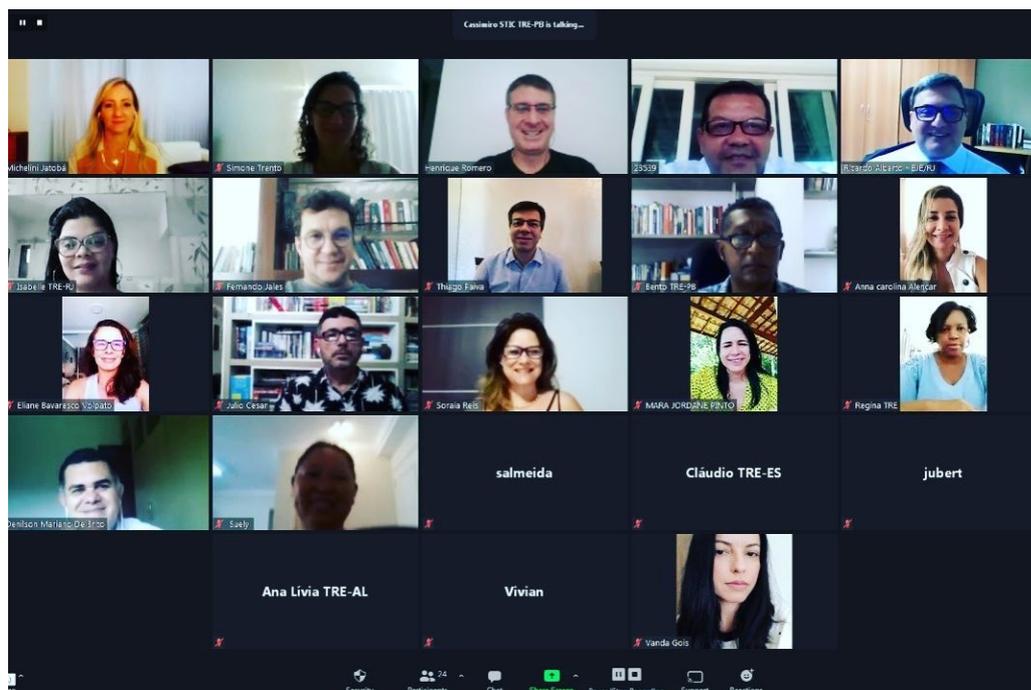
Indicador 39: Tempo médio de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria (dias úteis) - mede o tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada solicitação dirigida à Ouvidoria e o envio de sua resposta - 0,0775 – Meta 3 (três) dias úteis.

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 servidora Vanda dos Santos Gois de reunião do Comitê Gestor de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais no dia 29/01/2021, às 9 horas, no plenário do TRE/SE.
- Elaboração de relatórios referentes ao período de trabalho remoto, registrando as atividades desenvolvidas pelas servidoras lotadas na Ouvidoria Eleitoral em 2020, solicitados pela Diretoria-Geral.
- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria no 3º quadrimestre de 2020, relatório de gestão anual (2020), relatório do 3º quadrimestre e anual da pesquisa de satisfação, relatório estatístico anual (2020) da Lei de Acesso à Informação e relatório dos atendimentos realizados no 1º bimestre de 2021.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois de reunião do Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet no dia 05/02/2021, em sala de treinamento do TRE/SE.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (VII e-COJE) por videoconferência (Zoom) no dia 05/02/2021, a partir das 10 horas. Na oportunidade, o Colégio de Ouvidores deliberou pela criação de Grupo de Estudos para a padronização dos procedimentos e estruturas das Ouvidorias Eleitorais, formado pelos Ouvidores Eleitorais de Goiás, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Tocantins e do Tribunal Superior Eleitoral.



- Participação das servidoras Vanda dos Santos Gois e Amanda Souto Casado de Carvalho no curso Mapeamento, Descoberta e Controle de Dados para LGPD pelo Hotmart, e do Curso Design Thinking Online, disponibilizados pelo TRE/SE. Participação no curso virtual “Proteção de Dados: A LGPD e seus impactos na Justiça Eleitoral e na Administração Pública”, realizado pelo TSE nos dias 08, 09 e 10/02/2021.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (VIII e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 05/03/2021, a partir das 11 horas. Na oportunidade, a Comissão formada pelas Ouvidorias dos Regionais de CE, GO, MG, PR, RN, RJ e Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) apresentou a compilação das atuações e força de trabalho de todas as Ouvidorias do país, com vistas à elaboração de minuta de documento a ser encaminhado ao TSE, objetivando a unificação dos procedimentos de trabalho e estrutura das Ouvidorias Eleitorais.



- Solicitação de publicação no site do TRE/SE pela ASCOM de matéria sobre o Dia Nacional do Ouvidor (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2021/Marco/16-de-marco-2013-dia-do-ouvidor?SearchableText=dia%20do%20ouvidor>).



- Participação da servidora Amanda Souto Casado de Carvalho em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (IX e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 09/04/2021, a partir das 11 horas. Na pauta, dentre outros assuntos, estava a eleição de novos membros da diretoria e os 10 anos de criação do COJE que ocorrerá em setembro.



- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois do curso on-line Defesa do Usuário e Simplificação.
- Inclusão no formulário da Ouvidoria e no SISOUV do tipo de demanda “Notícia de Assédio ou Discriminação”, solicitado pela Comissão de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CEAD).
- Solicitação ao CGCAS de inclusão na Pesquisa de Satisfação (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSekzIMyaGqWr3VskGdl3vX6ml44GqN77xLiYOqwAddNMgi4Mw/viewform?edit>) de mais dois tipos de serviços a serem avaliados “Serviço de registro de denúncias e reclamações da Ouvidoria Eleitoral” e “Conteúdo do item Transparência e Prestação de Contas do site do TRE/SE”, para atender pergunta do questionário de governança do TCU.
- Encaminhamento ao TSE de dados estatísticos do atendimento nos finais de semana das eleições, conforme solicitado através do Ofício Circular 56/2021-TSE.
- Preparação de relatório estatístico dos atendimentos até o dia 28/04/2021 para, se necessário, apresentação pelo Juiz Ouvidor em reunião da RAE em 29/04/2021.
- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, das reuniões de Análise da Estratégia – RAE realizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe no período.
- Solicitação à ASCOM de divulgação no site e nas redes sociais do TRE/SE do formulário da pesquisa de satisfação, conforme acordado em reunião com o CGCAS.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral realizou suas atividades em home office na maior parte do período, em face da pandemia do novo coronavírus. O atendimento na Ouvidoria é predominantemente por telefone, whatsapp, e-mail e formulário eletrônico, o que contribuiu para que as atividades fluíssem normalmente não tendo o período da pandemia gerado qualquer prejuízo no atendimento às cidadãs e aos cidadãos.

Assim, as eleitoras e os eleitores puderam receber orientações 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 67,79% dos atendimentos.

Ademais, verifica-se aumento percentual de 54,15% na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2020 e de 196,85% em relação ao mesmo período de 2019.

Vale destacar, ainda, a participação ativa desta Ouvidoria nas reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) e nas Reuniões de Análise da Estratégia (RAE) deste Tribunal, bem como de comitês, treinamentos e cursos.

Todavia, a Ouvidoria 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.

**Dr. EDIVALDO DOS SANTOS**

Juiz Ouvidor Eleitoral