



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

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

**MAIO/AGOSTO – 2021**

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS**

**Período: Maio a agosto de 2021**

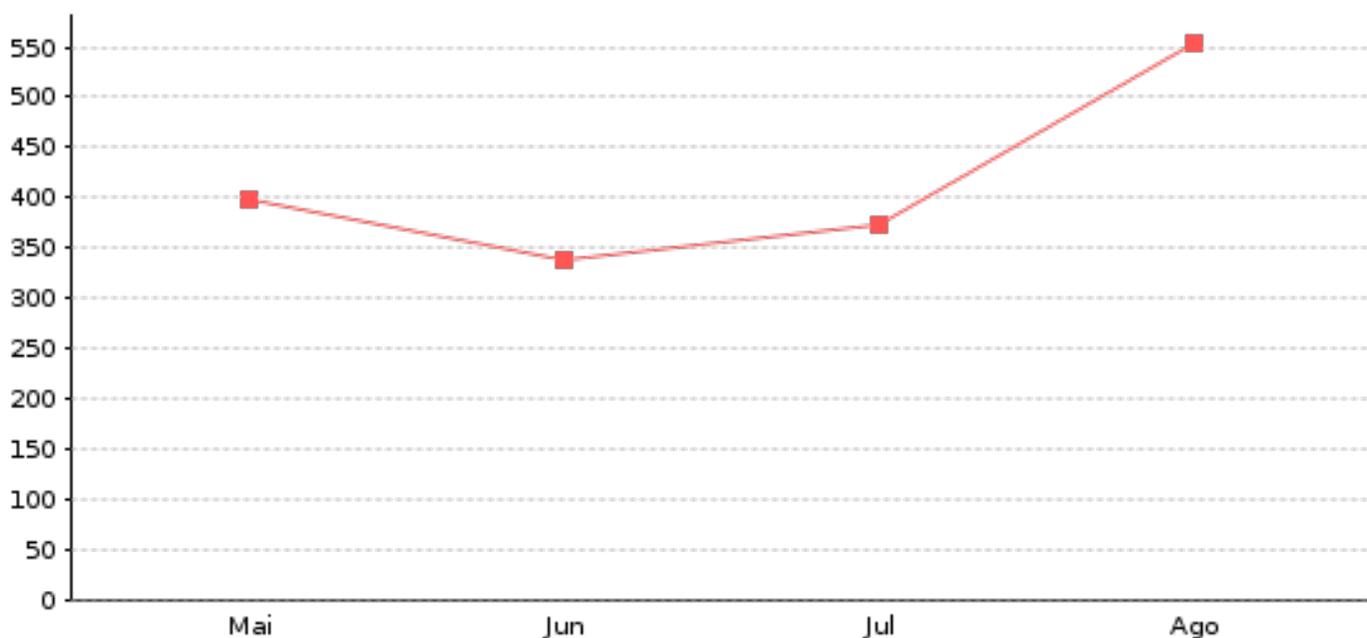
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 01/05/2021 a 31/08/2021.

Este é o 2º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio a agosto de 2021.

**DEMANDAS RECEBIDAS**

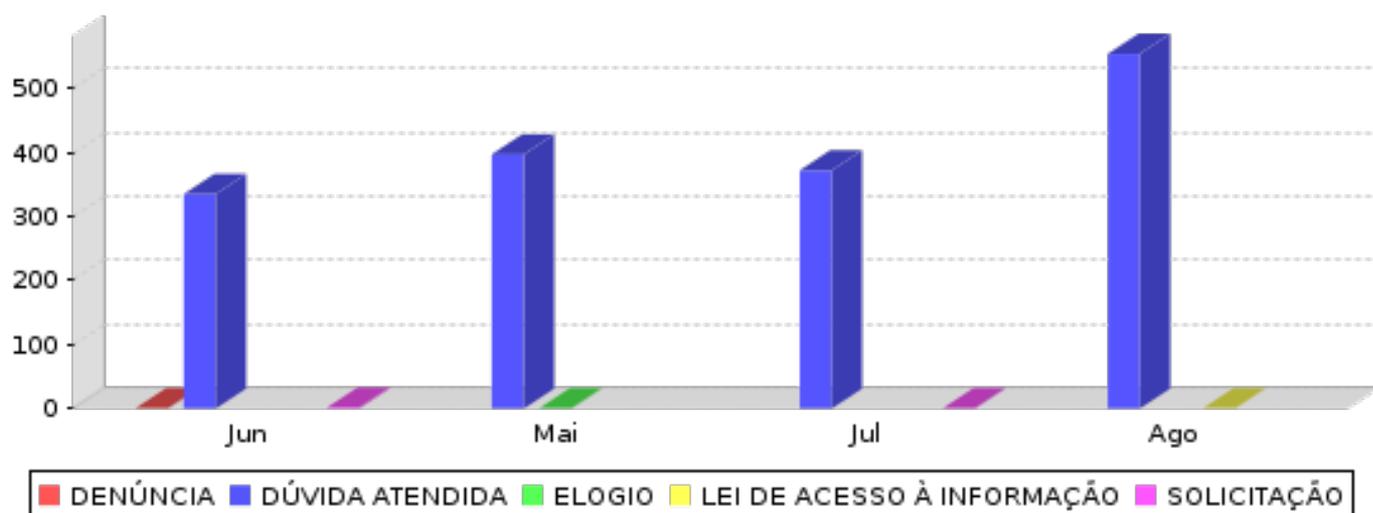
No período de 01/05/2021 a 31/08/2021, a Ouvidoria recebeu um total de **1.664** (mil, seiscentas e sessenta e quatro) manifestações. No mesmo período de 2020 foram registradas 2.221 (duas mil, duzentas e vinte e uma) demandas e de 2019 foram 766 (setecentas e sessenta e seis). Verifica-se **diminuição percentual de 25,08%** na quantidade de atendimentos em relação ao 2º quadrimestre de 2020 e **aumento percentual de 117,23%** 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 (1.317 manifestações), representando 79,15% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a certidões eleitorais (108), atendimento ao público (60) e multas eleitorais (32).



### Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
DENÚNCIA	0	1	0	0	1
DÚVIDA ATENDIDA	397	335	372	554	1658
ELOGIO	1	0	0	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	0	1	1
SOLICITAÇÃO	0	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	398	338	373	555	1664



### Relatório Quantitativo por Assunto

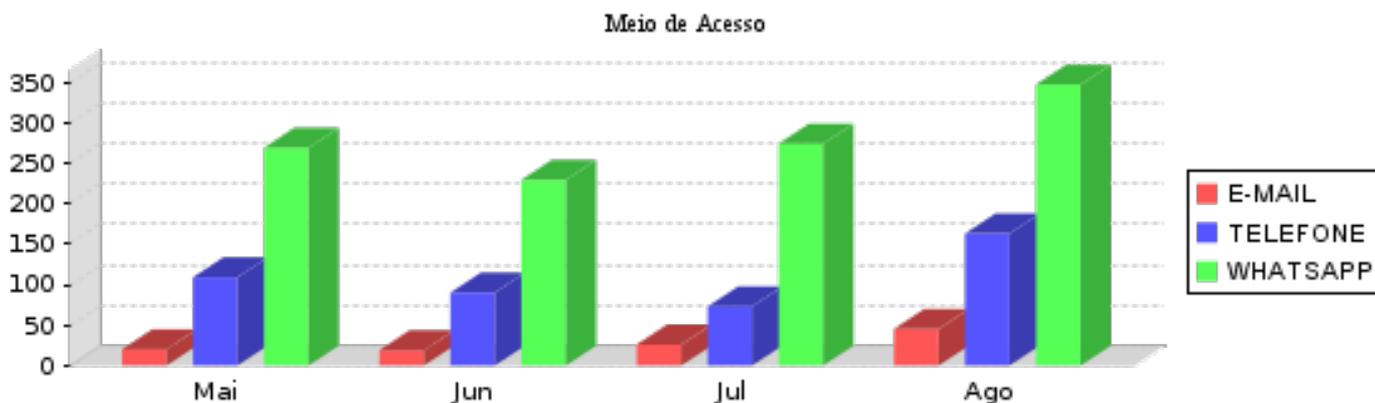
<b>ASSUNTO</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>TOTAL</b>
AGENDAMENTO	4	0	0	9	13
AGRADECIMENTO	1	0	0	0	1
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	0	0	1	2
ATENDIMENTO	0	0	0	2	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	13	22	12	13	60
BIOMETRIA	1	1	0	5	7
CARTÓRIO ELEITORAL	7	2	8	8	25
CERTIDÕES ELEITORAIS	44	24	17	23	108
CONCURSOS E ESTÁGIOS	6	2	3	0	11
CONSULTA	0	0	1	1	2
ELEIÇÕES	0	0	1	0	1
ELEIÇÕES 2018	0	0	0	2	2
ELEIÇÕES 2020	1	2	0	0	3
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	0	0	2	0	2
e-TÍTULO	5	5	3	6	19
JUSTIFICATIVA	1	2	0	2	5
LGPD - Exercício de direito pelo titular	0	0	0	1	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	1	5	6
MESÁRIA/MESÁRIO	2	1	4	5	12
MULTAS ELEITORAIS	13	3	6	10	32
OUTROS	2	2	7	2	13
PARTIDOS POLÍTICOS	4	3	2	1	10
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1	0	1	4	6
PROPAGANDA ELEITORAL	0	1	0	0	1
REGISTRO CANDIDATURA	0	1	0	0	1
SERVIDOR(A)/JUIZ(A)/PROMOTOR	0	0	1	0	1
TÉCNICOS(AS) DE URNAS	1	0	0	0	1
TÍTULO ELEITORAL	291	267	304	455	1317
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>338</b>	<b>373</b>	<b>555</b>	<b>1664</b>

## MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (67,25%) e o Telefone (26,14%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 93,39% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 6,61% (e-mail) dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 2º 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	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	20	19	26	45	110
TELEFONE	109	90	73	163	435
WHATSAPP	269	229	274	347	1119
Total	398	338	373	555	1664



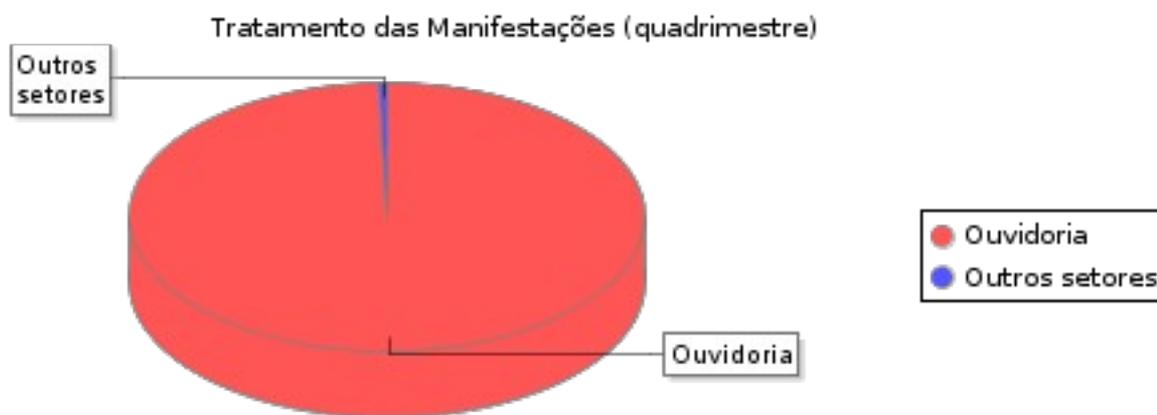
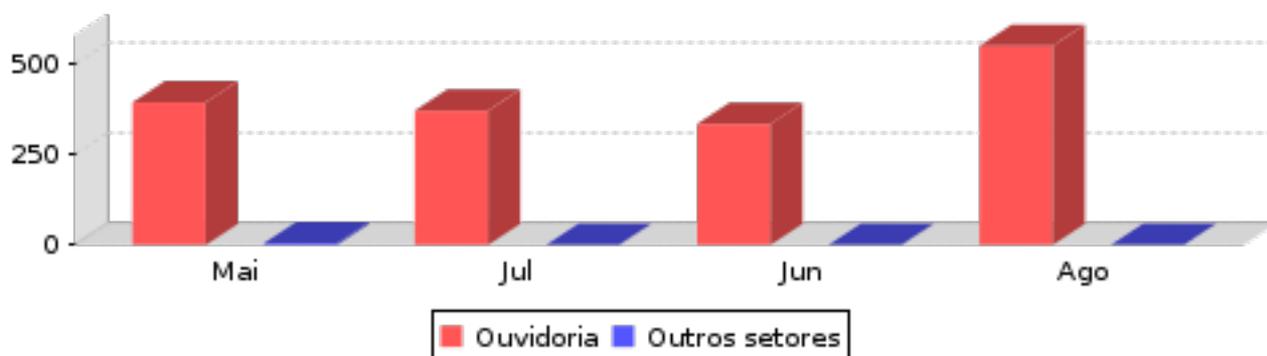
## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 08 demandas encaminhadas para outras unidades. O setor mais demandado foi o GAB-PRES (Gabinete da Presidência).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Ouvidoria	393	337	372	553	1655
Outros setores	5	1	1	1	8
Total	398	338	373	554	1663*

\* A diferença existente no total desta tabela referente às demais ocorreu em face de uma demanda recebida neste período e finalizada no período posterior, mas dentro do prazo legal.



## Acompanhamento dos encaminhamentos para áreas internas

	DÚVIDA ATENDIDA	SOLICITAÇÃO	Total
ASPLAN-SGP	1	0	1
DG	0	1	1
GAB-PRES	2	0	2
PRES	0	1	1
SEDOC	1	0	1
SGP	1	0	1
STI	1	0	1
Total	6	2	8

### INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º 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 - 0,0375 – 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

- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntado ao Processo SEI 0005772-63.2021.6.25.8000 as respostas dos itens 17 a 29 do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2021, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral. Disponibilização do Guia da Transparência 2021 no site (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/guia-da-transparencia>). O TRE/SE foi classificado em 2º lugar no Ranking da Transparência do CNJ 2021.
- Elaboração de minuta de alteração da Resolução TRE/SE 184/2016, que dispõe sobre a aplicação, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, da Lei nº 12.527/2011 e da Resolução CNJ nº 215/2015, que versam sobre o acesso à informação, tendo sido aprovada através da Resolução 12/2021 ([https://www.tre-se.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-se/resolucao-tribunal-regional-eleitoral-de-sergipe/tre-se-resolucao-tre-se-12-2021-altera-a-resolucao-184-2016/rybena\\_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-se/resolucao-tribunal-regional-eleitoral-de-sergipe/tre-se-resolucao-tre-se-12-2021-altera-a-resolucao-184-2016/at\\_download/file](https://www.tre-se.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-se/resolucao-tribunal-regional-eleitoral-de-sergipe/tre-se-resolucao-tre-se-12-2021-altera-a-resolucao-184-2016/rybena_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-se/resolucao-tribunal-regional-eleitoral-de-sergipe/tre-se-resolucao-tre-se-12-2021-altera-a-resolucao-184-2016/at_download/file)).
- Atualização e disponibilização das respostas automáticas do Whatsapp na página da Ouvidoria constante no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>).
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois de reunião do Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet no dia 03/05/2021, às 9 horas, por videoconferência e da servidora Amanda Souto Casado de Carvalho da reunião do dia 18/05/2021, às 9 horas, também por videoconferência.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (X e-COJE) por videoconferência no dia 07/05/2021, a partir das 11 horas. Na oportunidade, o Colégio de Ouvidores deliberou que no mês de junho/2021 não haveria a reunião mensal, sendo designadas reuniões setoriais para cada região do Brasil. Foi apresentado o selo e o edital do E-Book comemorativo dos 10 anos do COJE.
- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2021, bem como relatório dos atendimentos realizados no período de janeiro a julho/2021 para publicação de matéria no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2021/Agosto/relatorio-dos-atendimentos-2021-da-ouvidoria-2013-tre-se>).

- Conferência e atualização dos conteúdos publicados no site do TRE/SE de responsabilidade da Ouvidoria Eleitoral, conforme solicitado pelo Comitê Gestor de Conteúdos de Intranet e Internet – CGCI (Processo SEI 0004022-26.2021.6.25.8000), para que o TSE possa apresentar uma nova versão do site unificado da Justiça Eleitoral.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XI e-COJE – Reunião Virtual da Região Nordeste) por videoconferência no dia 27/05/2021, a partir das 17 horas. Na oportunidade, foram apresentadas as necessidades das Ouvidorias Eleitorais dos estados da região nordeste do país.
- Conferência e atualização dos conteúdos publicados no site do TRE/SE de responsabilidade da Ouvidoria Eleitoral, de acordo com o Guia de Linguagem Inclusiva para flexão de gênero do TSE, bem como solicitação à Central de TI das alterações necessárias no formulário eletrônico da Ouvidoria e no sistema SISOUV.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois de reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços - 1º e 2º Graus, no dia 11/06/2021, às 7:30 horas, por videoconferência. Na oportunidade, para ampliar a divulgação das informações que facilitem o acesso do eleitorado aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral foi apresentada a sugestão de verificar a possibilidade de inclusão no Menu de “Serviço ao eleitor” (localizado no canto superior direito da página inicial do *site* do TRE/SE) do serviço “Atendimento pelo *Whatsapp*” que seria direcionado para o *link* <https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>. Além disso, estimularia o preenchimento do Formulário da Pesquisa de Satisfação do(a) Cliente, cujo *link* consta ao final de cada resposta automática do whatsapp da Ouvidoria. Foi gerado o Processo SEI 0014146-68.2021.6.25.8000.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (Assembleia Geral Ordinária) por videoconferência, no dia 02/07/2021, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi eleita a nova Comissão Executiva do COJE.
- Verificação junto às unidades responsáveis do andamento das iniciativas para preenchimento da planilha referente ao Macrodesafio 2 do Planejamento Estratégico do TRE/SE - Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a sociedade, cuja unidade gestora é a Ouvidoria Eleitoral.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XVII e-COJE) por videoconferência no dia 06/08/2021, a partir das 11 horas, objetivando trocar informações, conhecimentos, boas práticas entre Ouvidorias Judiciais e de outros poderes.

- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois de reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços - 1º e 2º Graus, no dia 13/08/2021, às 7:30 horas, por videoconferência.
- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, das servidoras Vanda dos Santos Gois e Amanda Souto Casado de Carvalho do 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas – ENOP, organizado pelo TRE-PR, COJE e Ouvidoria do TSE com o objetivo de oferecer uma formação complementar aos profissionais das ouvidorias, nos dias 17 e 18 de agosto de 2021, no horário de 9h às 12h e 13h30 às 18h, através do canal do YouTube do TRE-PR (<https://www.youtube.com/watch?v=anISucuDb3w&t=12479s>).
- Participação do Dr. Edivaldo dos Santos, Juiz Ouvidor Eleitoral, da 3ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE), em 17/08/2021, às 13h, tendo como tema "Planejamento, Metas, Indicadores e Iniciativas Estratégicas"; bem como de reunião do Conselho de Governança do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe - TRE/SE, no dia 19/08/2021, às 13 horas, para tratar sobre o relatório das atividades de auditoria interna realizadas no exercício 2020 (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2021/Agosto/reuniao-do-conselho-de-governanca>).
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois do Fórum de Governança e Gestão Pública do TSE - Governança e Gestão de Pessoas, no dia 19/08/2021, às 13:30 horas, bem como do Fórum de Governança e Gestão Pública do TSE - Governança e Gestão das Aquisições, no dia 20/08/2021, às 13:30 horas, por videoconferência.
- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois de reunião no dia 27/08/2021, por videoconferência, com equipe do TSE para treinamento sobre os testes da nova versão do e-título (Processo SEI 0004724-69.2021.6.25.8000).
- Solicitação à ASCOM de elaboração de card para publicação nas redes sociais do TRE/SE da pergunta mais solicitada na Ouvidoria Eleitoral ([https://www.instagram.com/p/CTCihaRNTSt/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/CTCihaRNTSt/?utm_medium=share_sheet)).



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Eleitoral realizou suas atividades em home office na maior parte do período, em face da pandemia do novo coronavírus, tendo retornado a desenvolver suas atividades na sede do Tribunal em 02/08/2021, permanecendo apenas uma servidora em trabalho remoto. Entretanto, 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 79,15% dos atendimentos.

Ademais, verificou-se diminuição percentual de 25,08% na quantidade de atendimentos em relação ao 2º quadrimestre de 2020 e aumento percentual de 117,23% 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