

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

SETEMBRO/DEZEMBRO – 2021

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Setembro a dezembro de 2021

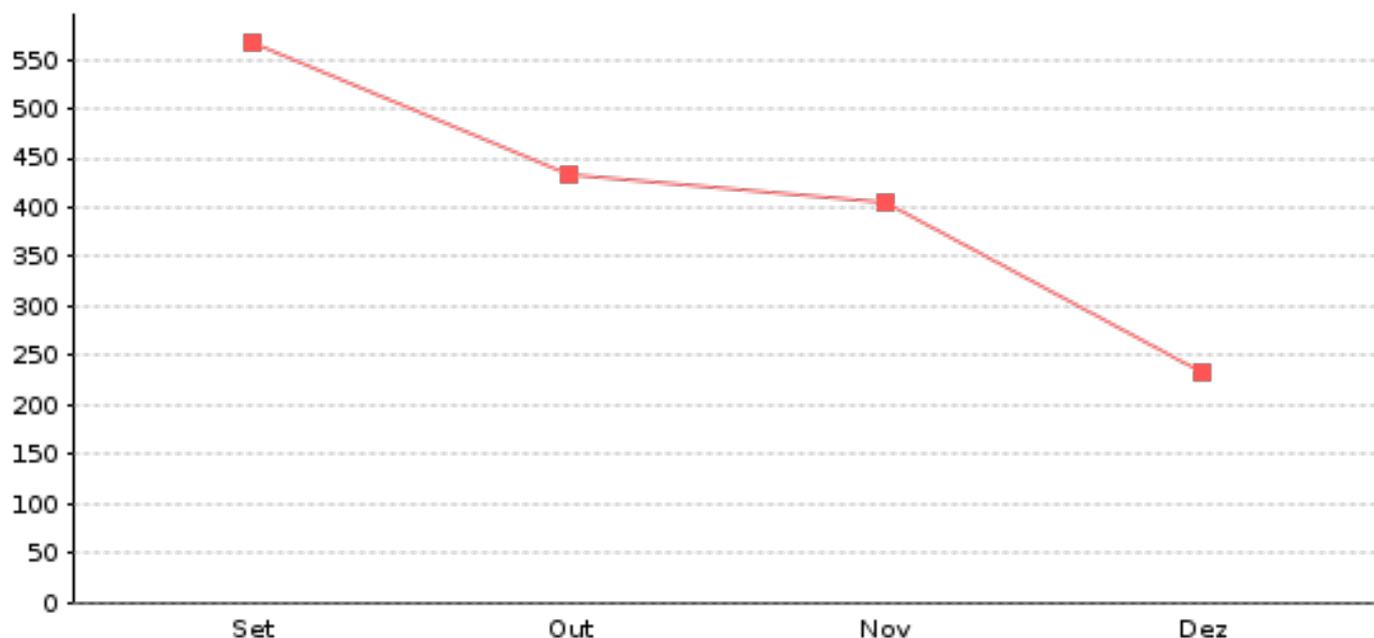
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 01/09/2021 a 31/12/2021.

Este é o 3º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de setembro a dezembro de 2021.

DEMANDAS RECEBIDAS

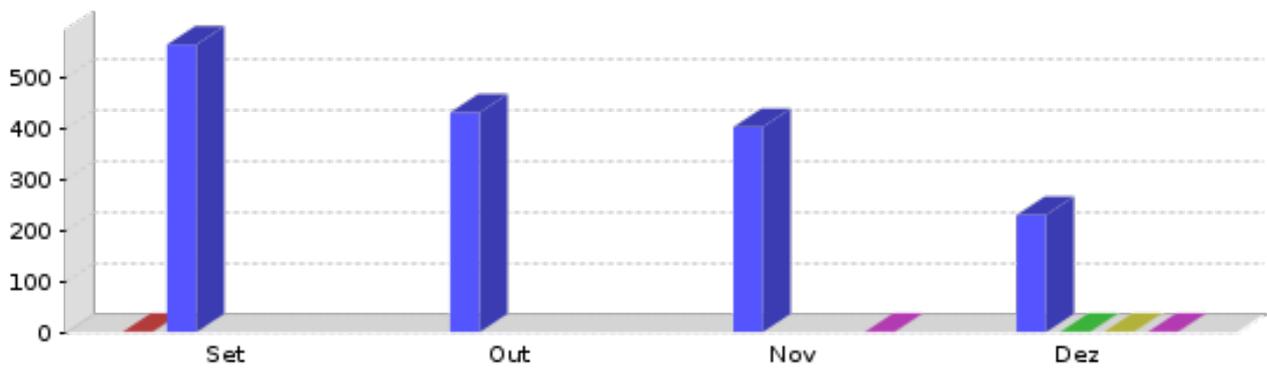
No período de 01/09/2021 a 31/12/2021, a Ouvidoria recebeu um total de **1.640** (mil, seiscentas e quarenta) manifestações.

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 (1.291 manifestações), representando 78,72% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
DENÚNCIA	1	0	0	0	1
DÚVIDA ATENDIDA	567	433	404	231	1635
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	0	1	1
RECLAMAÇÃO	0	0	0	1	1
SOLICITAÇÃO	0	0	1	1	2
TOTAL	568	433	405	234	1640



DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO
SOLICITAÇÃO			

Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
AGENDAMENTO	3	2	0	0	5
ANDAMENTO PROCESSUAL	2	0	0	2	4
ATENDIMENTO	1	0	0	0	1
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	12	15	10	9	46
BIOMETRIA	9	1	8	2	20
CARTÓRIO ELEITORAL	10	6	1	12	29
CERTIDÕES ELEITORAIS	25	26	20	8	79
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	5	3	2	11
CONSULTA	3	1	0	0	4
ELEIÇÕES	1	0	0	1	2
ELEIÇÕES 2014	1	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2020	0	0	1	0	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	1	1	1	1	4
e-TÍTULO	8	7	9	6	30
JUSTIFICATIVA	3	1	1	1	6
LGPD - Exercício de direito pelo titular	0	0	1	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	1	4	6	4	15
MESÁRIA/MESÁRIO	3	7	13	5	28
MULTAS ELEITORAIS	20	6	19	2	47
OUTROS	1	0	2	0	3
PARTIDOS POLÍTICOS	0	2	2	1	5
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1	0	0	0	1
PROPAGANDA ELEITORAL	0	1	0	0	1
REGISTRO CANDIDATURA	1	0	0	0	1
RESULTADO ELEIÇÕES	1	0	0	0	1
SERVIDOR(A)/JUIZ(A)/ PROMOTOR	0	0	0	2	2
TÉCNICOS(AS) DE URNAS	0	0	0	1	1
TÍTULO ELEITORAL	460	348	308	175	1291
TOTAL	568	433	405	234	1640

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (66,34%) e o Telefone (24,7%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 91,04% dos atendimentos. As manifestações por e-mail representaram 8,96% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 3º 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	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-MAIL	60	29	40	18	147
TELEFONE	157	113	89	46	405
WHATSAPP	351	291	276	170	1088
Total	568	433	405	234	1640



INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 3º 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 - 0,045 – 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 2º quadrimestres de 2021, bem como relatório dos atendimentos realizados no período de janeiro a setembro/2021 para publicação de matéria no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2021/Outubro/relatorio-referente-aos-atendimentos-da-ouvidoria-do-tre-se>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Grupo de estudo colaborativo – Omnichannel, liderado pela Seção de Modernização de Serviços ao Eleitor (SEMOSE) do TSE, com a finalidade de conhecer as soluções disponíveis no mercado para comunicação com o público externo, para serem disponibilizadas aos Tribunais Regionais Eleitorais, que poderão, se quiserem, realizar contratações conjuntas, maximizando eficiência e reduzindo custos.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral remotamente da Cerimônia da Celebração dos 10 anos da constituição do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral transmitida pelo canal do Youtube do Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul, às 10 h, do dia 17/09/2021.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do curso “A transexualidade e o Atendimento a Pessoas Trans”, por videoconferência nos dias 23 e 24/09/2021, das 8h às 10h, promovido pela EJESE (Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe), visando a capacitação dos servidores e servidoras no trato de pessoas da comunidade LGBTQIA+, em especial pessoas transexuais.
- Elaboração das respostas das questões relacionadas aos serviços de Ouvidoria do questionário de autoavaliação do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção, que foram enviadas pelo Tribunal através do Sistema e-Prevenção.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião no dia 08/10/2021, das 10:30h às 12h, sobre estudo do Manual e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, a fim de identificar os principais pontos para orientação aos publicadores de conteúdo, bem como verificar/adequar a página da Ouvidoria (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>) ao disposto no referido manual, conforme solicitado pelo Comitê Gestor de Conteúdos de Intranet e Internet – CGCI.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Curso "Propaganda Eleitoral nos meios digitais", por videoconferência, nos dias 14, 18 e 19/10/2021, no horário de 8h às 12h, realizado pela EJESE (Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe).
- Elaboração de análise dos riscos nos processos de trabalho da Ouvidoria Eleitoral para preenchimento de formulário anexado ao Processo SEI 0016184-53.2021.6.25.8000.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da palestra “A Agenda 2030 e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, por videoconferência, no dia 15/10/2021, das 9 h às 11 h, atendendo convocação da Presidência do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do “I Encontro Nacional sobre Integridade no Poder Judiciário – A Resolução CNJ 410/2021 na perspectiva de seus idealizadores”, no dia 18/10/2021, das 9 h às 12 h, através do canal do CNJ no You Tube, atendendo determinação da Presidência deste Tribunal, constante no Processo SEI 0017240-24.2021.6.25.8000.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Comitê Gestor do Sistema Eletrônico de Informações - CGSEI, no dia 22/10/2021, às 9 h, na sala de treinamento 1 da SGP deste Tribunal.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XIX e-COJE), por videoconferência, no dia 22/10/2021, a partir das 11 horas, que contou com a participação especial do Ministro Luís Roberto Barroso, Presidente do TSE. Na oportunidade, foi enfatizado o papel das Ouvidorias Eleitorais no combate à desinformação nas eleições, através do repasse, no atendimento aos eleitores e eleitoras, das medidas adotadas pelo TSE, principalmente nos questionamentos sobre a segurança da urna eletrônica.



- Instalação do leitor de tela *NonVisual Desktop Access* - NVDA, na máquina de trabalho da integrante titular da Ouvidoria no Comitê Gestor de Conteúdos de Intranet e Internet - CGCI, objetivando a verificação e o controle das publicações feitas pela Ouvidoria Eleitoral no site do TRE/SE, sendo realizadas as alterações necessárias nas publicações para garantir a acessibilidade a(os) cidadã(o)s cega(o)s, nos termos do Manual e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico e na Auditoria de Acessibilidade Digital realizada pela Coordenadoria de Auditoria Interna – COAUD.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da palestra "O que Precisamos Saber sobre a Felicidade?", por videoconferência, no dia 25/10/2021, das 9h às 10h30, ministrada pela Profa. Lúcia Helena Galvão, profissional de notório saber na área da Filosofia, principalmente no que concerne a temas relacionados a trabalho, ética, sociopolítica e simbologia. A abordagem desse tema objetiva contribuir para a construção de estratégias na área de saúde visando à promoção da saúde no trabalho e ao bem-estar de todas(os) que compõem Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do "II Seminário Internacional sobre Desinformação e Eleições", no dia 26/10/2021, das 9 h às 18 h, através do canal da Justiça Eleitoral no You Tube (<https://www.youtube.com/watch?v=MgX2j8ZHQE>), atendendo a convite do TSE, encaminhado pela EJESE (Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços do TRE/SE, por videoconferência (Zomm), no dia 05/11/2021, a partir das 7:30 horas, quando foram tratados dos procedimentos restantes para a finalização do processo de revisão das Cartas de Serviços dos 1º e 2º Graus.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, atendendo convocação da Diretoria-Geral do TRE/SE, da palestra "Qual é o Preço da Liberdade de Escolha?", por videoconferência, no dia 05/11/2021, das 10h às 11h, ministrada pelo Prof. Dr. Luiz Felipe de Cerqueira e Silva Pondé, profissional de notório saber na área da Filosofia, principalmente no que concerne a temas relacionados a religião, mística, santidade, angústia, modernidade/Pós-modernidade e epistemologia. A abordagem desse tema objetiva contribuir para a construção de estratégias na área de saúde visando à promoção da saúde no trabalho.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do II FNCC – Fórum Nacional de Chefes de Cartório, realizado nos dias 9, 10 e 11/11/2021, por videoconferência, no período vespertino, pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Curso "Prática Processual das Principais Ações Cíveis Eleitorais, Atualizado com a Reforma Eleitoral de 2021", por videoconferência, nos dias 10, 11 e 12/11/2021, no horário de 8h às 12h, realizado pela EJESE (Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe).

- 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

- Atuação da Ouvidoria Eleitoral como unidade responsável pela iniciativa “**Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração e monitoramento de satisfação do público externo**” do Macrodesafio 1 (Garantia dos Direitos da Cidadania) do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe para o período 2021-2026, cuja unidade gestora é a EJESE (Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe); bem como por duas iniciativas do Macrodesafio 2: “**Busca ativa da pesquisa de satisfação**”, em parceria com o Comitê Gestor das Cartas de Serviço de 1º e 2º Graus, e “**Fomento à comunicação eletrônica com o eleitor**”, em parceria com a Corregedoria Regional Eleitoral, conforme tabela acima.
- Designação da Ouvidoria Eleitoral (Portaria 689/2021) como unidade responsável pela presidência de Grupo de Trabalho para execução das ações relacionadas à iniciativa estratégica “Plano de Dados Abertos”, vinculada ao Macrodesafio 10 (Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados) do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe para o período 2021-2026, cuja unidade gestora é a STI (Secretaria de Tecnologia da Informação).
- Reorganização/atualização da galeria das(os) Ouvidoras(es) Eleitorais do TRE/SE, constante em <https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/o-ouvidor> e <https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/galeria-de-ouvidores-e-ouvidoras>
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do “II Fórum de Enfrentamento à Desinformação da Justiça Eleitoral de Sergipe”, no dia 23/11/2021, das 9 h às 12 h, através do canal do TRE/SE no You Tube (<https://www.youtube.com/watch?v=meUIMtNLtZU>), organizado pela Comissão de Enfrentamento à Desinformação do TRE/SE.

- Indicação dos cursos abaixo para serem realizados pela equipe da Ouvidoria Eleitoral em 2022, fazendo parte do Plano Anual de Capacitação - PAC 2022 da Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP (Processo SEI 0020154-61.2021.6.25.8000).
 1. Tratamento de denúncias em Ouvidoria - disponível em <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/132>
 2. Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias - disponível em <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/120>
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do curso on-line “Redação com foco na elaboração de documentos oficiais e técnicas”, no período de 29 de novembro a 3 de dezembro de 2021.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do IX Fórum de Gestão Estratégica do TRE/SE, em formato virtual, no dia 2/12/2021.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Seminário on-line “Estratégias de implantação da LGPD nos Tribunais”, realizado pelo TRE/PA, nos dias 9 e 10/12/2021.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe trabalhou 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 o objetivo de que a(o)s cidadã(o)s tivessem conhecimento dos canais de atendimento e estatísticas das demandas recebidas.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria nas reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), bem como de diversos cursos, comitês, reuniões e grupos de trabalho. Além disso, atuou na gestão 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.

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 78,72% dos atendimentos.

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