



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

Relatório de gestão da
Ouvidoria Eleitoral
de Sergipe

2020/2021

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto
Presidente

Desa. Iolanda Santos Guimarães
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Dr. Edivaldo dos Santos
Juiz Ouvidor

Equipe

Vanda dos Santos Gois - Assistente da Ouvidoria
Amanda Souto Casado de Carvalho
Maria do Carmo Vasconcelos Pinto

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Centro Administrativo Gov. Augusto Franco
Lote 2, Variante 7
Aracaju-SE 49.081-000
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
www.tre-se.jus.br
ouvidoria@tre-se.jus.br

Apresentação



Sejam todos prontos para ouvir, tardios
para falar e tardios para irar-se.
Tiago 1:19

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no biênio 2020/2021, período da gestão do Juiz Ouvidor Edivaldo dos Santos, que foi nomeado em 17/12/2019 e encerra suas funções em 10/12/2021.

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe foi criada em 18 de maio de 2010, por meio da Resolução TRE/SE nº 49/2010, e tem por finalidade a defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, permitindo à sociedade o exercício dos direitos pertinentes à cidadania e ao tribunal, a eficiência na prestação de serviços.

A seriedade de uma instituição pública e o nível de comprometimento de sua gestão com a excelência de seus serviços não podem ser aferidos sem transparência proativa de suas ações e participação ativa de seus cidadãos.

O sucesso dessa relação é determinante para o estabelecimento de um grau satisfatório de credibilidade da organização perante seus destinatários. É exatamente nesse contexto que se insere a Ouvidoria Eleitoral e na esperança de efetivá-la como um verdadeiro canal de participação cidadã.

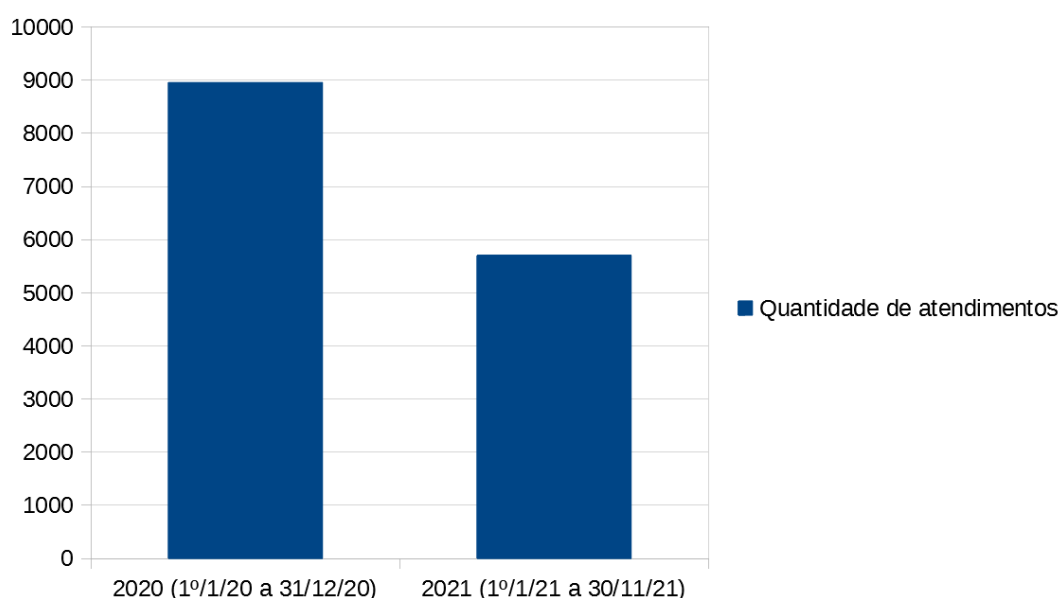
Uma considerável melhoria na prestação dos serviços públicos será alcançada à medida que a efetividade da Ouvidoria Pública se tornar uma realidade palpável.

A seguir, apresenta-se, sucintamente, dados estatísticos e relato das ações realizadas no período, registrando e agradecendo o apoio das servidoras, servidores e da administração deste Tribunal às iniciativas da unidade.

Manifestações recebidas

Para facilitar a coleta e o tratamento dos dados estatísticos da gestão, os números a seguir referem-se ao período de 1º/1/2020 a 30/11/2021.

Ano/Período	Quantidade de atendimentos
2020 (1º/1/20 a 31/12/20)	8.958
2021 (1º/1/21 a 30/11/21)	5.709
Total	14.667



Foram recebidas e registradas, durante o ano de 2020, 8.958 (oito mil, novecentas e cinquenta e oito) demandas e 5.709 (cinco mil, setecentos e nove) até 30/11/2021, totalizando 14.667 (quatorze mil, seiscentos e sessenta e sete) atendimentos no período da gestão do Juiz Ouvidor Edivaldo dos Santos.

Os motivos das manifestações mais recorrentes nos anos de 2020 e 2021 foram referentes ao título eleitoral (4.442 demandas em 2020 e 4.222 demandas em 2021). Assim, o serviço de informações aos cidadãos e cidadãs caracterizou todo o período, revelando o auxílio da Ouvidoria Eleitoral no atendimento aos eleitores e eleitoras, para regularização de suas inscrições eleitorais, além de suas atividades de recebimento de solicitações com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe.

Ações desenvolvidas pela Ouvidoria em 2020

- Participação da Ouvidoria Eleitoral no 3º Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, realizado na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em Fortaleza, no dia 13 de março de 2020, com o tema geral “O Papel da Justiça Frente ao Dinamismo e Modernidade da Sociedade Brasileira”. O evento foi destinado aos Ouvidores de todo o Poder Judiciário do Brasil e abordou questões relevantes à Ouvidoria Judicial, tais como: participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e marketing da ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sócio-político-ético, acessibilidade, compliance e adaptação às novas tecnologias e mídias.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral no Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet e de reunião no dia 04/02/2020, onde foram apresentadas sugestões de melhorias na página da internet do TRE/SE, principalmente na página da Transparência que foi avaliada pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ através do Ranking da Transparência 2020.

- Atualização da página da Ouvidoria no site do TRE/SE com base nas sugestões apresentadas pelo Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet, bem como foi iniciada a atualização do Guia da Transparência.

- Realização em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação de todas as providências necessárias para a transferência das ligações e sistemas da Ouvidoria para que o trabalho remoto em home office fosse desenvolvido normalmente desde o dia 23/03/2020, tendo a Ouvidoria funcionado como se nas dependências do Tribunal, uma vez que o atendimento na Ouvidoria era predominantemente por telefone, e-mail e formulário eletrônico.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião através de videoconferência no dia 07/04/2020 com membros do Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet para verificação das melhorias sugeridas às unidades do TRE/SE na reunião de 04/02/2020.

- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntada a Informação 1743/2020 – OE no Processo SEI 0008372-82.2020.6.25.8100, ratificando as respostas dos itens 8, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 e 29 do Ranking da Transparência do CNJ 2020, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em parceria com o Gabinete da Diretoria-Geral, na conferência das respostas do Ranking da Transparência enviadas pelas demais unidades do TRE/SE, através de análise comparativa com as respostas do ano de 2019, de outros tribunais e orientações do glossário disponibilizado pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça), para apresentação de sugestões e compilação das 85 respostas do Ranking da Transparência 2020 que foram enviadas ao CNJ pelo Diretor-Geral (Processo SEI 0008372-82.2020.6.25.8100), bem como conferência de todos os links das respostas, além da atualização e disponibilização do Guia da Transparência no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas>). O Tribunal Regional Eleitoral alcançou o 1º lugar no Ranking da Transparência 2020.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (II e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 29/05/2020, a partir das 10h.

- Resposta da 1ª Pesquisa Nacional das Ouvidorias Eleitorais através do preenchimento de formulário do google, no início de junho/2020, com 50 questões sobre informações gerais, atividades desenvolvidas, meios de acesso, dados estatísticos dos atendimentos, bem como a estrutura física (tamanho da sala) e de pessoal (quantidade e funções) da Ouvidoria do TRE/SE, solicitada pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, visando a compilação da situação atual das Ouvidorias Eleitorais do país.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (III e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 26/06/2020, às 10h, quando foi apresentado o resultado da 1ª Pesquisa Nacional das Ouvidorias Eleitorais pelo Ouvidor do TRE/PR; bem como no dia 03/07/2020 (IV e-COJE), no mesmo horário, quando foi eleita a nova Mesa Diretora do COJE.



- Disponibilização do atendimento pelo Whatsapp, conforme junção dos modelos e boas práticas das Ouvidorias do TRE/GO e TRE/TO (atendimento automático 24 horas e por atendente no horário de 7 às 13h). O serviço foi disponibilizado em 07/07/2020, apresentando menu com 16 respostas automáticas (<http://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>) que são atualizadas constantemente, podendo o cidadão ter acesso aos serviços da Ouvidoria Eleitoral a qualquer hora.

- Solicitação à ASCOM (Assessoria de Imprensa e Comunicação Social) de matéria sobre a disponibilização do whatsapp (79) 99948-1969 pela Ouvidoria Eleitoral (<http://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Julho/canal-direto-ouvidoria-do-tre-se-disponibiliza-whatsapp>), bem como de campanha para divulgação do atendimento por whatsapp através de banner para instagram e facebook.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (V e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 31/07/2020, a partir das 10h, quando foram iniciados os debates para alteração do Estatuto do COJE.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 05/08/2020, no horário das 17 às 18h30, em palestra pelo Teams realizada pela Ouvidoria do TSE sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com o tema “As Ouvidorias Eleitorais e a LGPD: conformidade e boas práticas”, ministrada pelo professor e advogado Tarcísio Teixeira, especialista em Proteção de Dados e Direito Digital, que sugeriu como primeira boa prática a ser adotada pelas instituições a conscientização dos servidores e colaboradores sobre a proteção dos dados.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral dos cursos on-line Defesa do Usuário e Simplificação e Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral das reuniões de Análise da Estratégia – RAE, abaixo especificadas, realizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

- 1 Em 01/06/2020, às 13h, com o objetivo de tratar dos Indicadores dos Macrodesafios do Planejamento Estratégico do TRE/SE e das alterações no cronograma do Programa Eleições 2020.

- 2 Em 22/07/2020, às 13h, com o objetivo de tratar do Planejamento das Eleições 2020.

- 3 Em 23/09/2020, às 13h, com o objetivo de tratar do Plano Integrado de Segurança das Eleições 2020.

- Elaboração de relatórios referentes ao período de trabalho remoto, registrando as atividades desenvolvidas pelas servidoras lotadas na Ouvidoria Eleitoral, bem como

solicitação de publicação de matéria pela ASCOM no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Agosto/ouvidoria-eleitoral-registrou-2-759-atendimentos-durante-a-quarentena>) e divulgação nas redes sociais da quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria Eleitoral no período de 23/03/2020 a 23/08/2020 (cinco meses da pandemia do novo coronavírus).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços do TRE/SE, por videoconferência (Zomm), no dia 28/08/2020, a partir das 7h30, quando foi sugerido divulgar nas redes sociais a pesquisa de satisfação com o objetivo de aumentar a participação das cidadãs e dos cidadãos.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (VI e-COJE) por videoconferência (Zomm) no dia 28/08/2020, a partir das 10h, quando foram concluídas e votadas alterações no Estatuto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, bem como nomeada comissão de estudo para criação de rede de ouvidorias eleitorais.

- Participação da servidora Vanda dos Santos Gois, com autorização e orientações do Juiz Ouvidor Eleitoral, Dr. Edivaldo dos Santos, em matéria do Bom Dia Sergipe da TV Sergipe, no dia 24/09/2020, com o tema "Eleitor pode ajudar no planejamento do processo eleitoral" (<https://g1.globo.com/se/sergipe/edicao/2020/09/24/videos-bom-dia-sergipe-desta-quinta-feira-24-de-setembro.shtml>), visando a divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral.

- Preparação de relatório dos atendimentos em 2020 até o dia 22/09/2020 para apresentação pelo Juiz Ouvidor em reunião da RAE.

- Atualização das respostas automáticas do whatsapp da Ouvidoria e das informações no site do TRE/SE. Verificação se os links do TSE estavam funcionando na página da Ouvidoria, conforme solicitado.

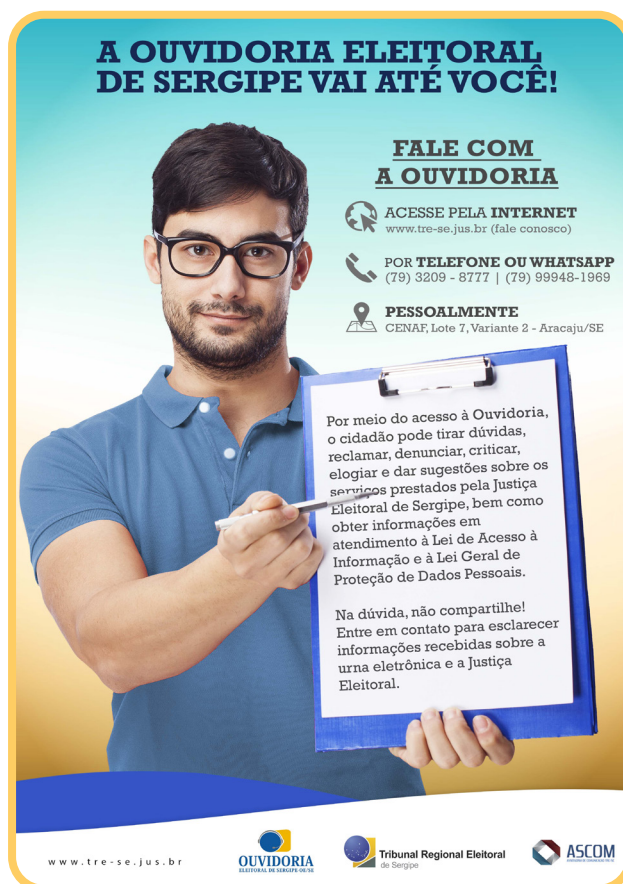
- Participação da Ouvidoria Eleitoral no Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (GTLGPD), tendo participado de reuniões por videoconferência nos dias 10/07/20, 17/07/20, 10/08/20, 02/09/20, 11/09/20, 18/09/20, 24/09/20, 02/10/20, 13/10/20 e 16/10/20. Inclusão de informações gerais no portal da Transparência do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia>), através da criação da aba “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” no item “Acesso à Informação” (posteriormente as informações foram transferidas para o Portal da LGPD - <https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais>), bem como inclusão na página da Ouvidoria (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>) que solicitações com fundamento na referida lei podem ser solicitadas através da Ouvidoria Eleitoral. Abertura de chamado na Central de STI, solicitando a inclusão no formulário da Ouvidoria do tipo de solicitação com base na LGPD.



- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de banner para divulgação do whatsapp da Ouvidoria Eleitoral na sede do TRE/SE e nas zonas eleitorais, acrescentando o QR CODE.

- Elaboração de relatório referente aos atendimentos na Ouvidoria até 23/10/2020 (TRE-SE-Relatorio-ate-23.10.20-sete-meses-de-pandemia.pdf ([tre-se.jus.br](https://www.tre-se.jus.br))), bem como solicitação de publicação de matéria pela ASCOM no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Outubro/ouvidoria-eleitoral-prestou-mais-de-cinco-mil-atendimentos-em-2020>) e divulgação nas redes sociais da quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria Eleitoral no período de 01/01/2020 a 23/10/2020.

- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de banner para divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral com a finalidade de realização de atendimentos itinerantes, após o fim da pandemia.



- Solicitação à ASCOM que realizasse a impressão de 30 banners do “Ouvizap” para distribuição nas zonas eleitorais e 05 do “Ouvidoria vai até você”. Distribuição para afixação nos murais da sede do TRE/SE dos cartazes sobre o “Ouvizap” e “Ouvidoria vai até você”.
- Preparação de arquivo em pdf para disponibilização das respostas automáticas do whatsapp no site do TRE/SE.
- Preparação de material para a equipe do plantão do 1º e 2º Turnos das Eleições 2020, impressão e envio por e-mail, bem como realização de treinamentos sobre o SISOUV e reunião individual com cada membro da equipe, no dia 13/11/2020, para explicação das atividades que seriam desenvolvidas, evitando, assim, aglomeração. Criação de grupo no Whatsapp com a equipe do plantão para troca de informações e orientações.
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de cartaz para divulgação dos plantões da Ouvidoria Eleitoral nas Eleições 2020, bem como divulgação de matéria no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Novembro/ouvidoria-estara-de-plantao-nos-dias-13-14-e-15-das-7h-as-19h>) e (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Novembro/ouvidoria-estara-de-plantao-no-2o-turno>), redes sociais e elaboração de spot para divulgação nas emissoras de rádio da capital no 2º turno.



• Aumento da equipe da Ouvidoria nos finais de semana das Eleições 2020 (1º e 2º turnos) para devido atendimento aos eleitores, tendo sido registradas nos seis dias (13, 14, 15, 27, 28 e 29/11/20, no horário de 7 às 19h) de plantão 1.135 demandas. Foram designadas pelo Diretor-Geral para formar a equipe as servidoras: Vanda dos Santos Gois (Assistente da Ouvidoria), Jurene Barreto Santos, Patrícia Sales de Oliveira, Maria do Rosário Martins de Almeida, Nilza Santa Rosa, Isabella Melo Aguiar, Lídia Cunha Mendes de Matos (no 1º e 2º turnos), Amanda Souto Casado de Carvalho e Vanine Vieira de Faria Almeida Cabral (somente no 2º turno). Também prestou apoio a servidora Maria do Carmo Vasconcelos Pinto e Rosa Márcia Fontes Machado.



• Colocação de adesivo jateado no vidro da sala da Ouvidoria Eleitoral de forma possibilitar maior privacidade no atendimento, conforme se verifica na foto acima.

- Nos dias das Eleições 2020 (1º e 2º turnos) foi disponibilizado o serviço de atendimento por videochamada para atender aos eleitores surdos, em parceria com a Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança (COPEG) e a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN) deste Tribunal, sendo disponibilizados dois intérpretes da LIBRAS (Silas Félix Silva Santos e Lucas da Paz Cruz), contribuindo para proporcionar acessibilidade a esses eleitores e facilitar o trabalho dos mesários. No 2º Turno foram acompanhados por Oona Karina Mendes da Silva, representante da CACIN.



- Cumprimento de todos os protocolos para evitar o contágio pelo novo coronavírus, sendo mantido o distanciamento social, uso de máscaras e álcool em gel. Para reforçar as medidas, em face do trabalho com o atendimento telefônico, uma vez que o vírus pode ser transmitido quando as pessoas estão apenas falando, podendo sobreviver por algumas horas em suspensão no ar, as servidoras passaram a trabalhar em salas individuais, inclusive na realização dos plantões do 1º e 2º Turnos das Eleições 2020.



- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados nos plantões do 1º (https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-1-turno-eleicoes-2020/rybena_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-1-turno-eleicoes-2020/at_download/file) e 2º (https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-2-turno-eleicoes-2020/rybena_pdf?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-plantao-2-turno-eleicoes-2020/at_download/file) Turnos das Eleições 2020, comparando-os com os mesmos períodos das eleições anteriores. Solicitação à ASCOM de divulgação dos dados dos referidos relatórios no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Novembro/15-de-novembro-dia-das-eleicoes>) e (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2020/Dezembro/ouvidoria-realizou-8-323-atendimentos-em-2020>).

- Elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria Eleitoral durante a gestão do Des. José dos Anjos como Presidente do TRE/SE (2019-2020), bem como relatórios para aferição da produtividade dos servidores lotados na Ouvidoria Eleitoral, principalmente, durante o período de trabalho remoto, solicitados pelo Diretor-Geral.

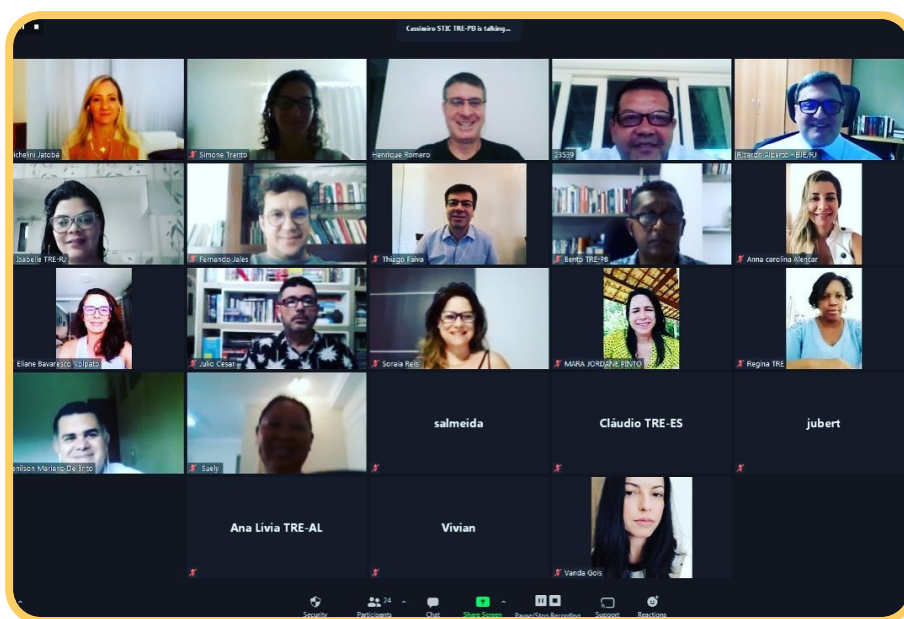
Ações desenvolvidas pela Ouvidoria em 2021

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais, no dia 29/01/2021, às 9h, no plenário do TRE/SE.

- Conclusão da elaboração de relatórios referentes ao período de trabalho remoto, registrando as atividades desenvolvidas pelas servidoras lotadas na Ouvidoria Eleitoral em 2020, conforme solicitado 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 Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (VII e-COJE), por videoconferência (Zomm), no dia 05/02/2021, a partir das 10h. Na oportunidade, o Colégio de Ouvidores deliberou pela criação de Grupo de Estudos para a padronização dos procedimentos e estruturas das Ouvidorias Eleitorais, formado pelas(os) Ouvidoras(es) Eleitorais de Goiás, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Tocantins e do Tribunal Superior Eleitoral.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral 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 Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (VIII e-COJE), por videoconferência (Zomm), no dia 05/03/2021, a partir das 11h. 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 Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (IX e-COJE) por videoconferência (Zomm), no dia 09/04/2021, a partir das 11h. Na pauta, dentre outros assuntos, estava a eleição de novos membros da diretoria e os 10 anos de criação do COJE que ocorrera em setembro.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral 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 Comitê Gestor das Cartas de Serviços - CGCAS de inclusão na Pesquisa de Satisfação (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSekzIMyaGqWr3VskGdI3vX6mI44GqN77xLiYOqwAddNMgi4Mw/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.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral das reuniões de Análise da Estratégia – RAE, abaixo especificadas, realizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

- 1 Em 09/03/2021, às 13h30, com o objetivo de tratar do novo ciclo do Planejamento Estratégico do TRE/SE e o Planejamento para as Eleições Gerais de 2022.

- 2 Em 29/04/2021, às 13h, com o objetivo de apresentar a conclusão da proposta para o novo ciclo de Planejamento Estratégico do TRE-SE (2021-2026).

- 3 Em 17/08/2021, às 13h, o objetivo da reunião foi dar um panorama do andamento inicial do novo ciclo de Planejamento Estratégico do TRE-SE.

- 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 Comitê Gestor das Cartas de Serviços - CGCAS.

- 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).

- 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 Ouvidoria Eleitoral de reunião do Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet, no dia 05/02/2021, na sala de treinamento do TRE/SE; e nos dias 03 e 18/05/2021, às 9h, por videoconferência.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (X e-COJE) por videoconferência no dia 07/05/2021, a partir das 11h. 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 e 2º quadrimestres 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>) e no período de janeiro a setembro/2021 (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2021/Outubro/relatorio-referente-aos-atendimentos-da-ouvidoria-do-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 Ouvidoria Eleitoral 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 17h. 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 Ouvidoria Eleitoral de reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços - 1º e 2º Graus, no dia 11/06/2021, às 7h30, 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 Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (Assembleia Geral Ordinária) por videoconferência, no dia 02/07/2021, a partir das 11h. Na oportunidade, foi eleita a nova Comissão Executiva do COJE.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XVII e-COJE) por videoconferência no dia 06/08/2021, a partir das 11h, objetivando trocar informações, conhecimentos, boas práticas entre Ouvidorias Judiciais e de outros poderes.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços - 1º e 2º Graus, no dia 13/08/2021, às 7h30, por videoconferência.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral 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 da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Conselho de Governança do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe - TRE/SE, no dia 19/08/2021, às 13h, 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 Ouvidoria Eleitoral do Fórum de Governança e Gestão Pública do TSE - Governança e Gestão de Pessoas, no dia 19/08/2021, às 13h30, bem como do Fórum de Governança e Gestão Pública do TSE - Governança e Gestão das Aquisições, no dia 20/08/2021, às 13h30 horas, por videoconferência.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral 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).



- Retorno ao trabalho na sede do TRE/SE em 02/08/2021, permanecendo apenas uma servidora da Ouvidoria em trabalho remoto.

- 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.

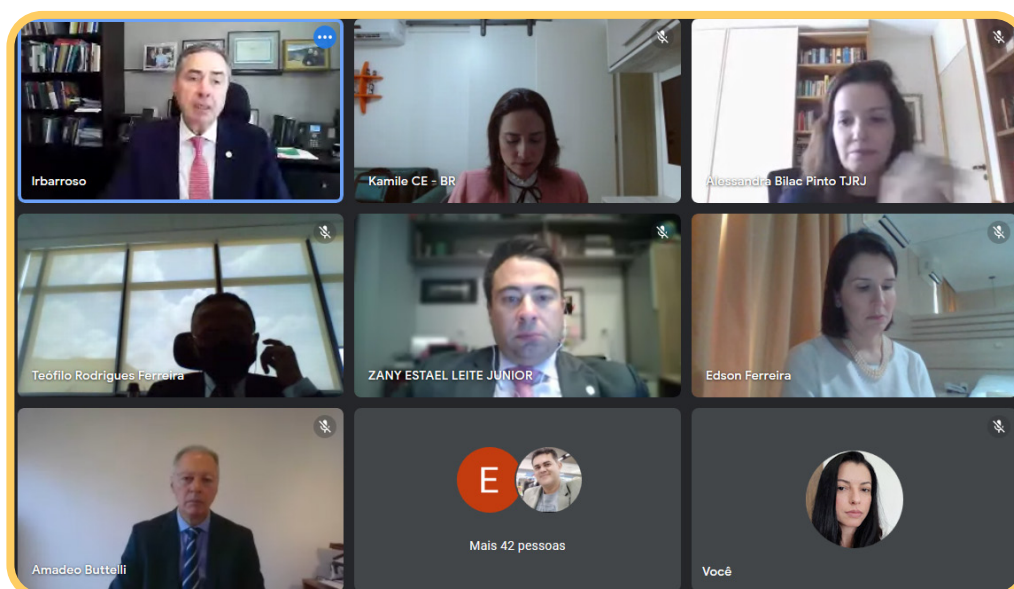
- Participação da Ouvidoria Eleitoral remotamente da Cerimônia da Celebração dos 10 anos da constituição do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral transmitida pelo canal do Youtube do Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul, às 10 h, do dia 17/09/2021.

- 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 10h30 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 9h às 11h, 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 9h às 12h, 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 9h, na sala de treinamento 01 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 11h, 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, 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) as(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 9h às 18h, através do canal da Justiça Eleitoral no YouTube (<https://www.youtube.com/watch?v=MgX2j8Z8HQE>), 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 7h30, 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 e ao bem-estar de todas(os) as(os) que compõem Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

- 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 9h às 12h, 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>

Considerações Finais

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe vem exercendo regularmente as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público interno e externo, especialmente no cumprimento da Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, regulamentada pela Resolução do TRE/SE 184/2016 e da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, regulamentada pela Resolução TRE/SE 6/2019.

Em face da pandemia do novo coronavírus, a Ouvidoria Eleitoral, quando determinado, desenvolveu suas atividades em trabalho remoto sem grandes prejuízos, uma vez que o atendimento é predominantemente por telefone, whatsapp, e-mail e formulário eletrônico, o que contribuiu para que as atividades fluíssem normalmente.

Todavia, o que se verificou foi o aumento na quantidade de atendimentos pelos outros meios de acesso, principalmente telefone e whatsapp, quando o atendimento presencial foi suspenso na Justiça Eleitoral.

Além disso, a Ouvidoria Eleitoral trabalhou na divulgação dos seus serviços, em parceria com a Assessoria de Comunicação, através da elaboração de cartazes, banners, notícias no site e nas redes sociais do TRE/SE, entrevistas para jornal local, spot para as emissoras de rádio, com o objetivo de que os cidadãos e as cidadãs tivessem conhecimento dos canais de atendimento, plantões e estatísticas dos atendimentos realizados. A Ouvidoria Eleitoral participou no período de diversos cursos, comitês, reuniões e grupos de trabalho.

Vale ressaltar, ainda, a principal novidade no período que foi a disponibilização do atendimento pelo whatsapp através de menu de respostas automáticas, que proporciona acesso aos serviços a qualquer hora, inclusive nos finais de semana, recessos e feriados, além do atendimento personalizado no horário de expediente.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE vem ganhando destaque e conseguindo atender maior número de cidadãos e cidadãs, trabalhando com foco no autoatendimento, na acessibilidade, disponibilização de novos meios de acesso e divulgação dos seus serviços com o objetivo de facilitar o acesso à informação e aos demais serviços prestados na unidade, objetivando atender satisfatoriamente as(os) usuárias(os) e contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Dr. EDIVALDO DOS SANTOS

Juiz Ouvidor Eleitoral



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe