

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

2021

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto
Presidente

Desa. Elvira Maria de Almeida Silva
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Marcelo Augusto Costa Campos
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

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no período de janeiro a dezembro de 2021, em atendimento ao disposto no art. 14, II, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

Este documento ultrapassa o simples registro de um conjunto de atividades para, com a demonstração dos seus dados, possibilitar a todos, o conhecimento do que aqui foi realizado, favorecendo reflexões destinadas a subsidiar o Planejamento Estratégico da Instituição, visando a melhoria constante dos processos e excelência na prestação de serviços a(o) cidadã(o).

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 suas cidadãs e 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.

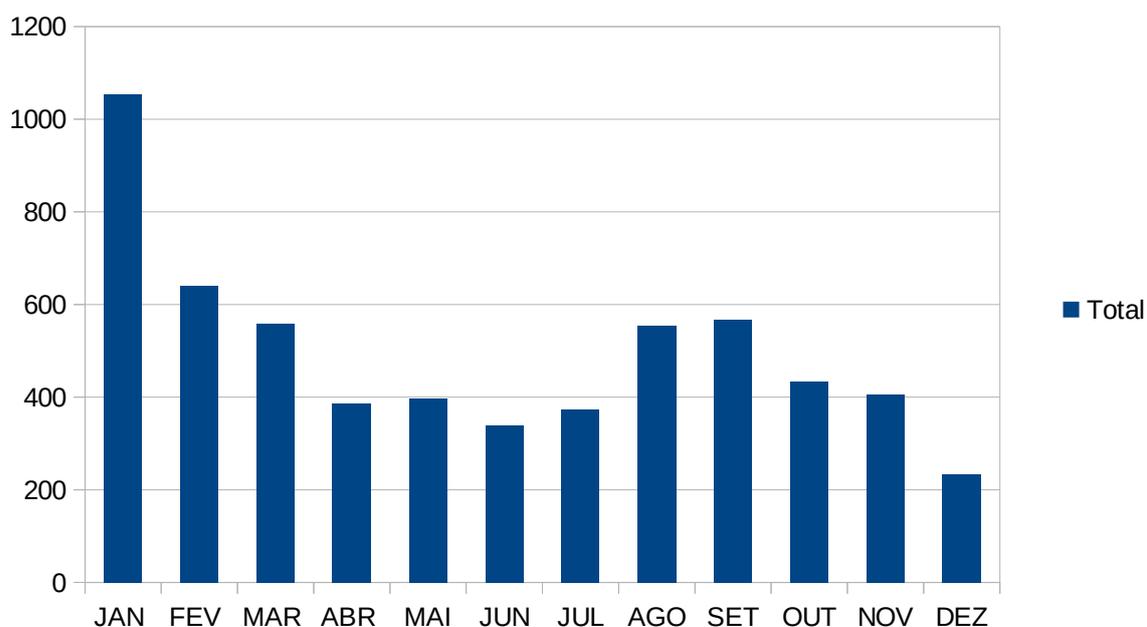
Uma considerável melhoria na prestação dos serviços públicos será alcançada à medida que a efetividade da Ouvidoria Pública se tornar uma realidade palpável.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidas e registradas, durante o ano de 2021, 5.943 (cinco mil, novecentas e quarenta e três) demandas. De acordo com a tabela e gráfico que seguem, verifica-se que o período mais movimentado foi de janeiro a março/2021, com pico de atendimentos em janeiro em face do período pós-eleição, da reabertura do cadastro eleitoral e recesso judiciário. O segundo período de maior movimento foi agosto a setembro/2021.

Relatório Quantitativo Por Tipo Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENÚNCIA	7	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	9
DUVIDA	1034	631	544	384	397	335	372	554	567	433	404	231	5886
ELOGIO	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	7
RECLAMAÇÃO	0	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9
SOLICITAÇÃO	12	5	8	0	0	2	1	0	0	0	1	1	30
TOTAL	1054	640	559	386	398	338	373	555	568	433	405	234	5943



No ano de 2019, a Ouvidoria Eleitoral recebeu 2.467 demandas. Em 2020 foram registradas 8.958 e em 2021, o total de 5.943. Comparando-se com o ano de 2019, houve aumento percentual de 140,9%, que ocorreu em face da suspensão do atendimento presencial na Justiça Eleitoral, devido à pandemia do novo coronavírus, quando a(o)s cidadã(o)s passaram a buscar mais informações na Ouvidoria, da disponibilização do atendimento pelo whatsapp desde julho/2020. Já em comparação com o ano de 2020, verifica-se diminuição de 33,66% nos atendimentos em face da inexistência de período eleitoral, sendo comum e já esperado a diminuição das manifestações nos anos em que não são realizadas eleições.

Verifica-se, conforme tabela abaixo, que os motivos das manifestações mais recorrentes nos anos de 2021 foram referentes ao título eleitoral (4.397 demandas), representando 73,99% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a certidões eleitorais, multas, atendimento ao público e justificativa eleitoral. 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.

A grande quantidade de demandas relacionadas ao título eleitoral, deve-se a reabertura do cadastro eleitoral desde 9/12/2020, fazendo com que muitos eleitores buscassem informações na Ouvidoria quanto ao procedimento necessário para requerimento, transferência e revisão do título de eleitor. Além disso, em face da pandemia do novo coronavírus houve a suspensão do atendimento presencial, gerando demandas por informações para utilização do Título Net.

Ressalta-se que, em todas as situações acima relatadas, a administração do Tribunal, bem como a Ouvidoria Eleitoral adotaram as providências necessárias para a devida divulgação de informações no site do TRE/SE e nas redes sociais do Tribunal dos links para atendimento pelo Título Net, meios de contatos com as zonas eleitorais para atendimento aos eleitores e eleitoras.

Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AGENDAMENTO	3	5	1	3	4	0	0	9	3	2	0	0	30
AGRADECIMENTO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	4	0	0	1	0	0	1	2	0	0	2	10
ATENDIMENTO	1	0	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	6
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	28	18	25	2	13	22	12	13	12	15	10	9	179
BIOMETRIA	3	0	1	1	1	1	0	5	9	1	8	2	32
CARTÓRIO ELEITORAL	3	1	21	11	7	2	8	8	10	6	1	12	90
CERTIDÕES ELEITORAIS	95	61	50	46	44	24	17	23	25	26	20	8	439
CONCURSOS E ESTÁGIOS	6	8	2	2	6	2	3	0	1	5	3	2	40
CONSULTA	2	1	0	5	0	0	1	1	3	1	0	0	14
ELEIÇÕES	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	5
ELEIÇÕES 2014	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2018	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
ELEIÇÕES 2020	5	1	2	1	1	2	0	0	0	0	1	0	13
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	6
e-TÍTULO	9	6	10	0	5	5	3	6	8	7	9	6	74
ILÍCITOS ELEITORAIS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
JUSTIFICATIVA	114	21	7	2	1	2	0	2	3	1	1	1	155
LGPD - Exercício de direito pelo titular	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	9	4	6	5	0	0	1	5	1	4	6	4	45
MESÁRIA/MESÁRIO	20	8	4	3	2	1	4	5	3	7	13	5	75
MULTAS ELEITORAIS	97	12	12	15	13	3	6	10	20	6	19	2	215
OUTROS	8	8	4	2	2	2	7	2	1	0	2	0	38
PARTIDOS POLITICOS	2	2	5	3	4	3	2	1	0	2	2	1	27
PRESTAÇÃO DE CONTAS	5	2	2	1	1	0	1	4	1	0	0	0	17
PROPAGANDA ELEITORAL	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
REGISTRO CANDIDATURA	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	2	1	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8
REZONEAMENTO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DO TRE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SERVIDOR(A)/JUIZ(A)/PROMOTOR(A)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
TÉCNICOS(AS) DE URNAS	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9
TÍTULO ELEITORAL	633	477	397	282	291	267	304	455	460	348	308	175	4397
TOTAL	1054	640	559	386	398	338	373	555	568	433	405	234	5943

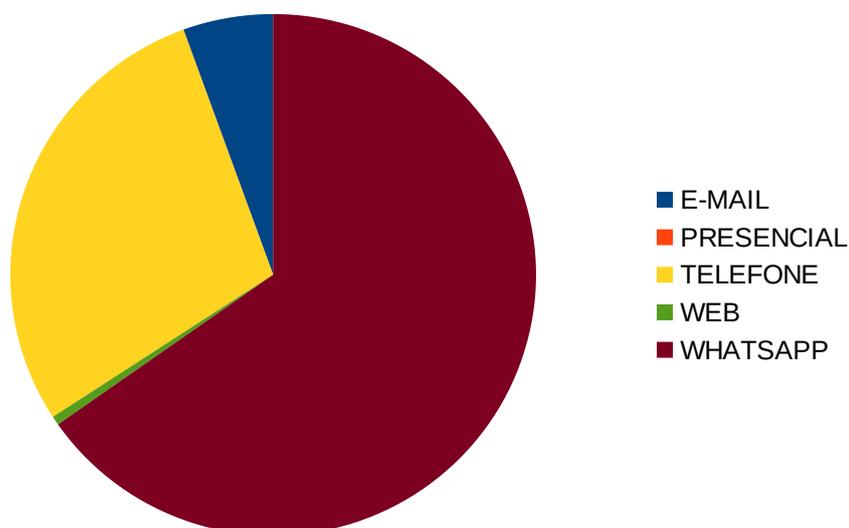
MEIOS DE ACESSO

Em relação à forma de contato com a Ouvidoria, como demonstrado na tabela abaixo, verifica-se que o whatsapp foi o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos e cidadãs, representando 65,27% do total. O telefone computou 28,62% e os demais meios de acesso (e-mail, formulário eletrônico e presencial) representaram 6,11% dos atendimentos. Foram recebidas demandas de municípios sergipanos, de outros estados, bem como de outros países.

Vale destacar que o atendimento por whatsapp foi disponibilizado a partir de 07/07/2020 e que neste ano superou em todos os meses os atendimentos por telefone, que era o meio de acesso mais utilizado.

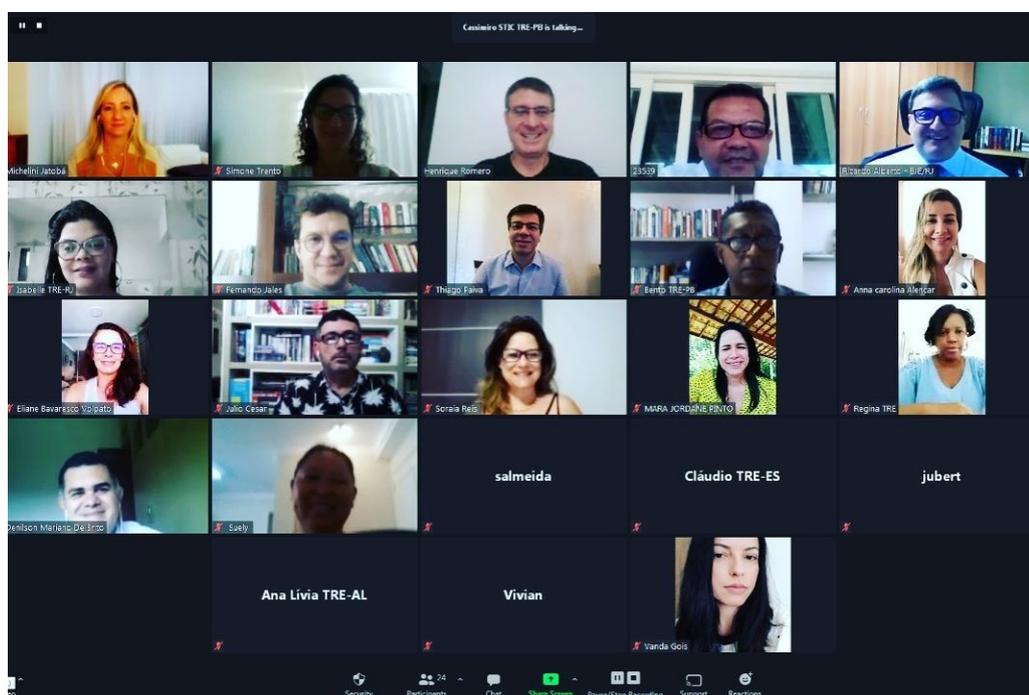
Relatório Quantitativo por Meios de Acesso

MEIO DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-MAIL	20	19	20	13	20	19	26	45	60	29	40	18	329
PRESENCIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TELEFONE	428	210	109	114	109	90	73	163	157	113	89	46	1701
WEB	14	7	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
WHATSAPP	591	404	418	259	269	229	274	347	351	291	276	170	3879
TOTAL	1054	640	559	386	398	338	373	555	568	433	405	234	5943



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 9 horas, 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 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 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 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/Março/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 11 horas. 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.

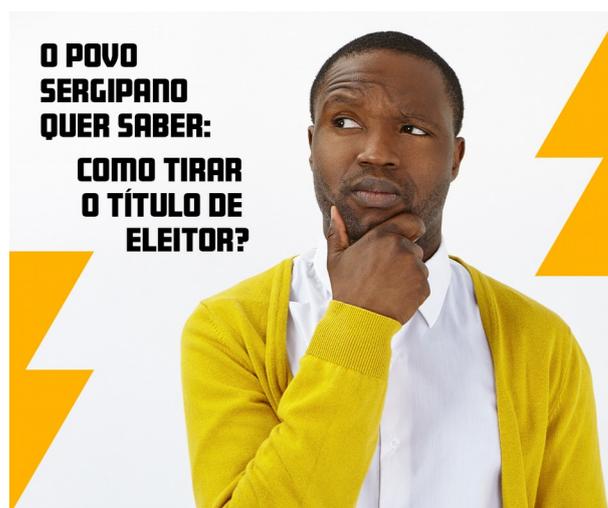


- Participação da Ouvidoria Eleitoral do curso on-line Defesa do Usuário e Simplificação.
- Inclusão no formulário da Ouvidoria e no SISOUV do tipo de demanda “Notícia de Assédio ou Discriminação”, solicitado pela Comissão de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CEAD).
- Solicitação ao Comitê Gestor das Cartas de Serviços - CGCAS de inclusão na Pesquisa de Satisfação (<https://docs.google.com/forms/d/e/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.
- 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 13 h, 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 13 h, 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 9 horas, 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 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 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 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 Ouvidoria Eleitoral 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 Ouvidoria Eleitoral 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.
- 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 11 horas, 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 7:30 horas, 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 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 Ouvidoria Eleitoral 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 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 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=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 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 (Secretária 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 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 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. A Ouvidoria Eleitoral participou no período de diversos cursos, comitês, reuniões e grupos de trabalho.

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

MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS
Juiz Ouvidor Eleitoral