



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

JANEIRO/ABRIL – 2019

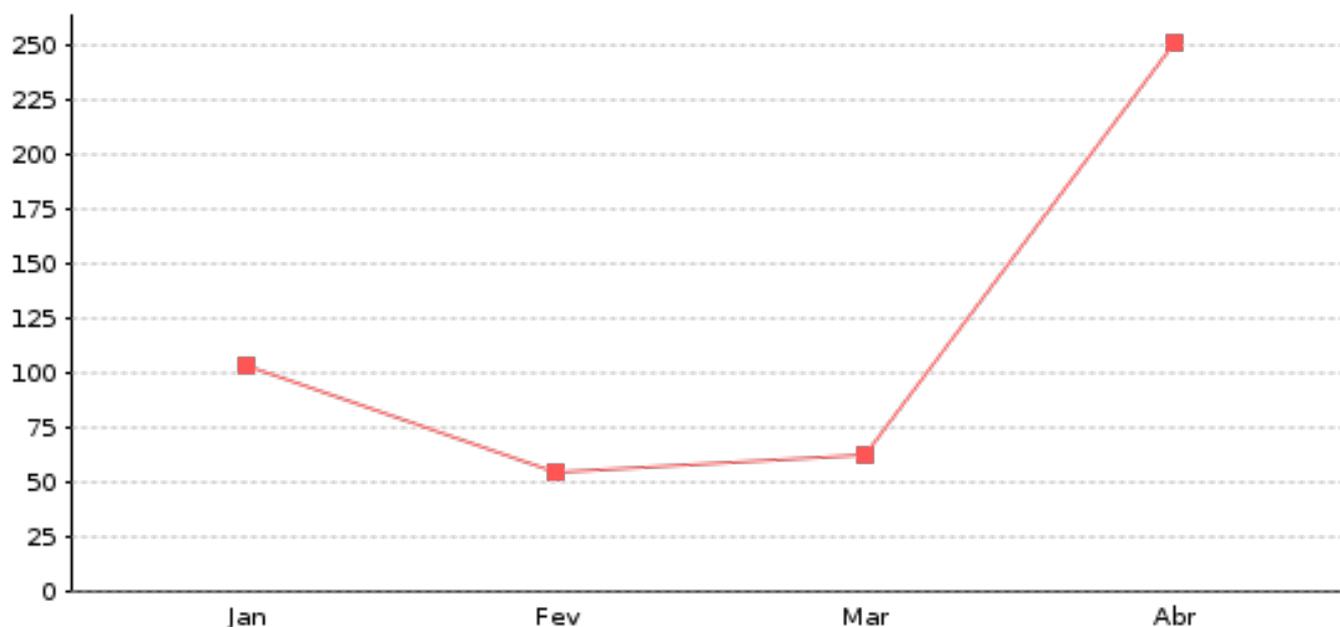
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Janeiro a abril de 2019

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

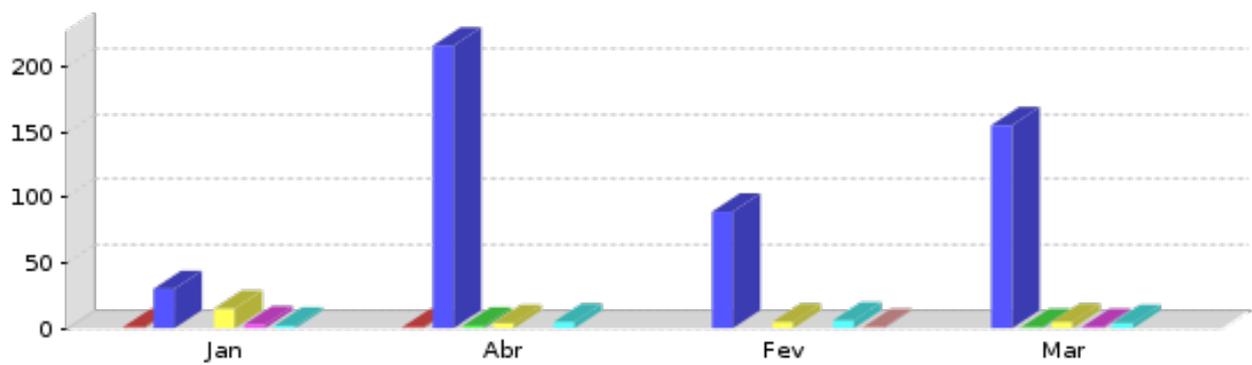
Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2019.

DEMANDAS RECEBIDAS

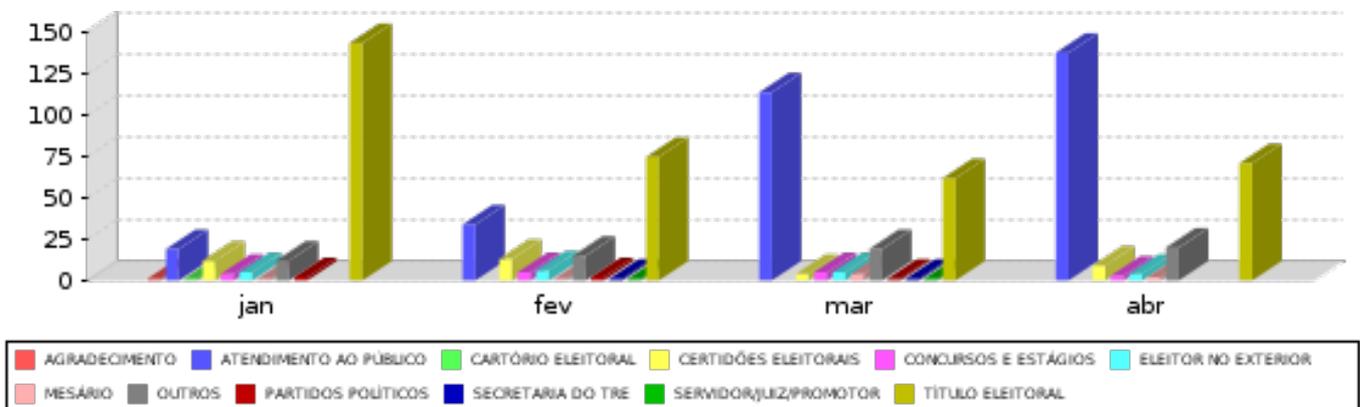
No período de 01/01/2019 a 30/04/2019, a Ouvidoria recebeu um total de 889 manifestações. Seguem abaixo gráficos e tabelas com os dados dos atendimentos, os quais foram classificados, em razão do seu conteúdo, em que se constata que a maior quantidade de demandas foi relacionada ao Título Eleitoral (619 manifestações), em face da reabertura do cadastro eleitoral após as Eleições 2018, representando 69,63% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a certidões eleitorais e às Eleições 2018.



NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
DÚVIDA ATENDIDA	302	221	167	193	883
ELOGIO	1	0	0	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	2	1	3
SOLICITAÇÃO	0	1	1	0	2
TOTAL	303	222	170	194	889



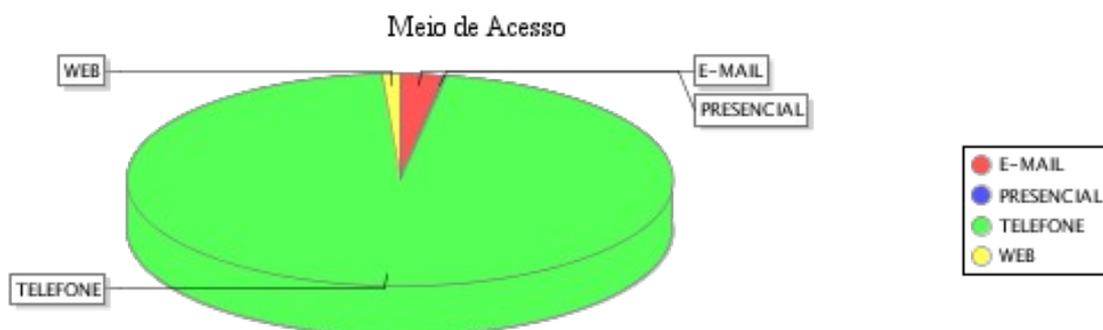
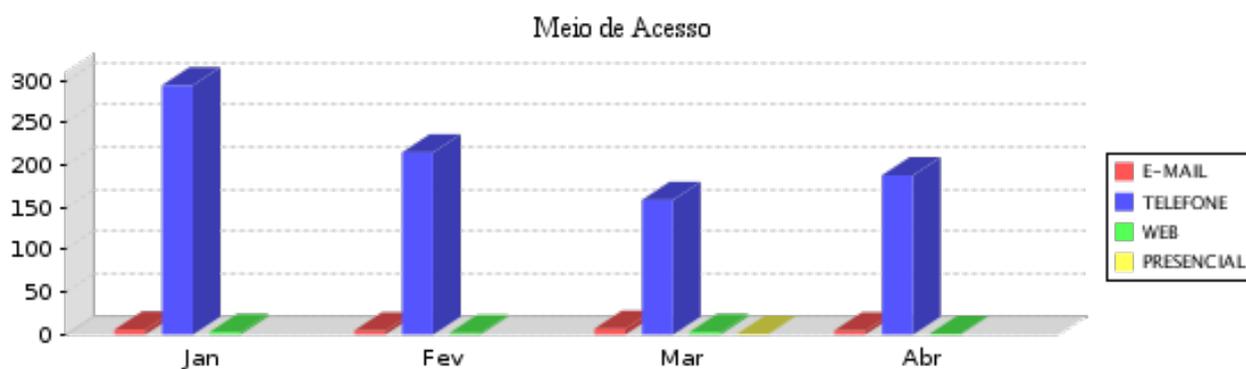
ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
AGENDAMENTO	5	4	4	6	19
ANDAMENTO PROCESSUAL	2	0	0	0	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4	5	2	3	14
CARTÓRIO ELEITORAL	2	4	0	3	9
CERTIDÕES ELEITORAIS	23	32	19	13	87
CONCURSOS E ESTÁGIOS	0	0	1	2	3
ELEIÇÕES	0	0	2	0	2
ELEIÇÕES 2016	1	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2018	45	7	6	12	70
JUSTIFICATIVA	0	3	1	0	4
MESÁRIO	15	4	3	14	36
OUTROS	2	2	3	0	7
PARTIDOS POLÍTICOS	1	0	1	4	6
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	0	0	2	4
PROPAGANDA ELEITORAL	0	0	2	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	0	1	2	1	4
TÍTULO ELEITORAL	201	160	124	134	619
TOTAL	303	222	170	194	889



MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Telefone foi o canal mais utilizado pelos usuários, representando 96,29% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 3,71% dos atendimentos.

Meio de Acesso	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
E-MAIL	6	5	7	5	23
PRESENCIAL	0	0	1	0	1
TELEFONE	294	215	159	188	856
WEB	3	2	3	1	9
Total	303	222	170	194	889



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados abaixo, verifica-se que a maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, representando 99,33% das demandas do período em tela, buscando assim cumprir o objetivo da celeridade no atendimento aos cidadãos. Na hipótese da impossibilidade do imediato atendimento, a manifestação é levada ao conhecimento da Juíza Ouvidora para análise e determinação das providências. Com este procedimento, o manifestante recebe um retorno acerca do encaminhamento dado às questões por ele apresentadas, as providências adotadas e os resultados alcançados. Nos 0,67% dos atendimentos que foram encaminhados a outras unidades, verifica-se, conforme tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas às unidades do TRE/SE, que os setores mais demandados foram: SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas) e SJD (Secretaria Judiciária).

Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
Outros setores	1	2	3	0	6
Ouvidoria	302	220	168	193	883
Total	303	222	171	193	889

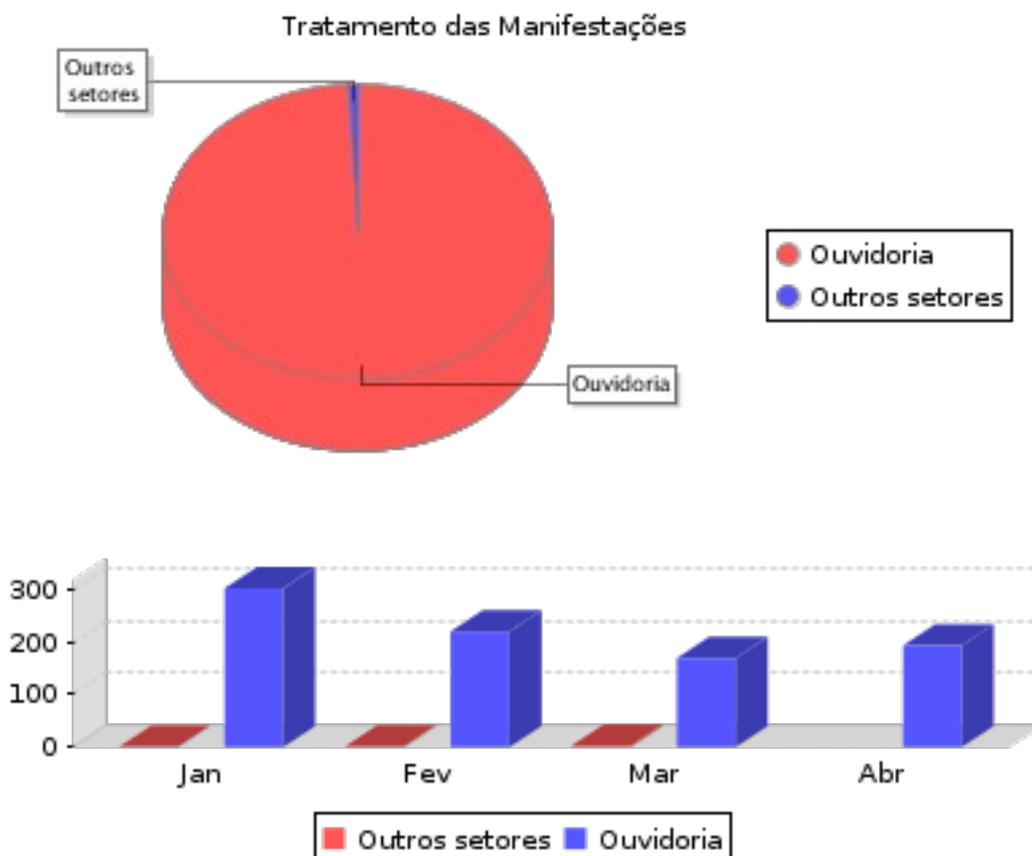


Tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas

	DÚVIDA ATENDIDA	ELOGIO	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
27ª ZE	0	1	0	0	1
SETEC	1	0	0	0	1
SGP	0	0	1	1	2
SJD	1	0	1	0	2
Total	2	1	2	1	6

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 1º quadrimestre de 2019.

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 - 0,04 – 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 a maioria das 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 ao cidadão pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida do eleitor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 pela Exma. Juíza Ouvidora e pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. É bom salientar 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.

ÁUREA CORUMBA DE SANTANA
Juíza Ouvidora Eleitoral