



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

RELATÓRIO DE GESTÃO
2017/2019

Áurea Corumba de Santana
Juíza Ouvidora

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. José dos Anjos

Presidente

Des. Diógenes Barreto

Vice-Presidente e Corregedor Eleitoral

Ouvidoria Eleitoral

Dra. Áurea Corumba de Santana

Juíza Ouvidora

Equipe

Vanda dos Santos Gois

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

Senhor Presidente e eminentes membros desta Corte Eleitoral.

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas na Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no período de novembro de 2017 a novembro de 2019.

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 ao cidadão.

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 clientes-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, na esperança de efetivá-la como um verdadeiro canal de participação cidadã.

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

Abaixo, apresento, sucintamente, relato de minha gestão à frente da Ouvidoria Regional Eleitoral de Sergipe, no período de 22 de novembro de 2017, data em que fui eleita Juíza Ouvidora, até a presente data.

AÇÕES DESENVOLVIDAS NA OUVIDORIA

Período de 2017 a 2019:

- Participação da Dra. Áurea Corumba de Santana, Juíza Ouvidora Eleitoral, e da servidora Vanda dos Santos Gois na XI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e Encontro de Representantes das Ouvidorias Eleitorais, realizado no Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, em São Luís, nos dias 07 e 08 de junho de 2018, sendo a Juíza Ouvidora eleita para permanecer no cargo de Segunda Secretária da Comissão Executiva do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral. Além disso, a Ouvidoria Eleitoral de Sergipe passou a integrar o grupo de discussão permanente “Ouvidoria Ativa e boas práticas”, conforme [Carta de São Luís](#).



Ouvidores Eleitorais e servidores que participaram do COJE

- Atualização e disponibilização na página inicial do site do TRE/SE do Guia do Eleitor para as Eleições 2018, constando as dúvidas frequentes dos eleitores no período eleitoral.
- Aumento da equipe da Ouvidoria nos finais de semana das Eleições 2018 (1º e 2º Turnos), passando a contar com 06 servidoras na unidade, para o devido atendimento dos cidadãos, através da montagem de uma sala anexa para atendimento por telefone.



Ouidora Eleitoral e sua equipe nas Eleições 2018

- Elaboração de relatórios específicos sobre os plantões realizados no 1º e 2º Turnos das Eleições 2018, comparando-os com as Eleições 2016.

- Mudança da sala da Ouvidoria para a área de entrada do Tribunal, local onde funcionava o protocolo administrativo, objetivando melhorar o acesso dos cidadãos aos serviços disponibilizados pela Ouvidoria Eleitoral.
- Elaboração da minuta de Resolução para regulamentação da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral, tendo como resultado a Resolução TRE/SE 6/2019.
- Participação da Dra. Áurea Corumba de Santana, Juíza Ouvidora Eleitoral, e da servidora Vanda dos Santos Gois na XII Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e Encontro de Representantes das Ouvidorias Eleitorais, realizado no Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, em Palmas, nos dias 13 e 14 de junho de 2019, gerando a [Carta de Palmas](#).



- Sugestão de novos meios de acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral: atendimento via WhatsApp e/ou contratação de linha telefônica 0800 ou 148 (ligação gratuita);
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de cartaz para divulgação dos plantões da Ouvidoria Eleitoral no dia 1º de setembro de 2019, durante a realização da Eleição Suplementar de Riachão do Dantas/SE, bem como no dia 1º de dezembro de 2019, quando será realizada a Eleição Suplementar de São Francisco/SE;

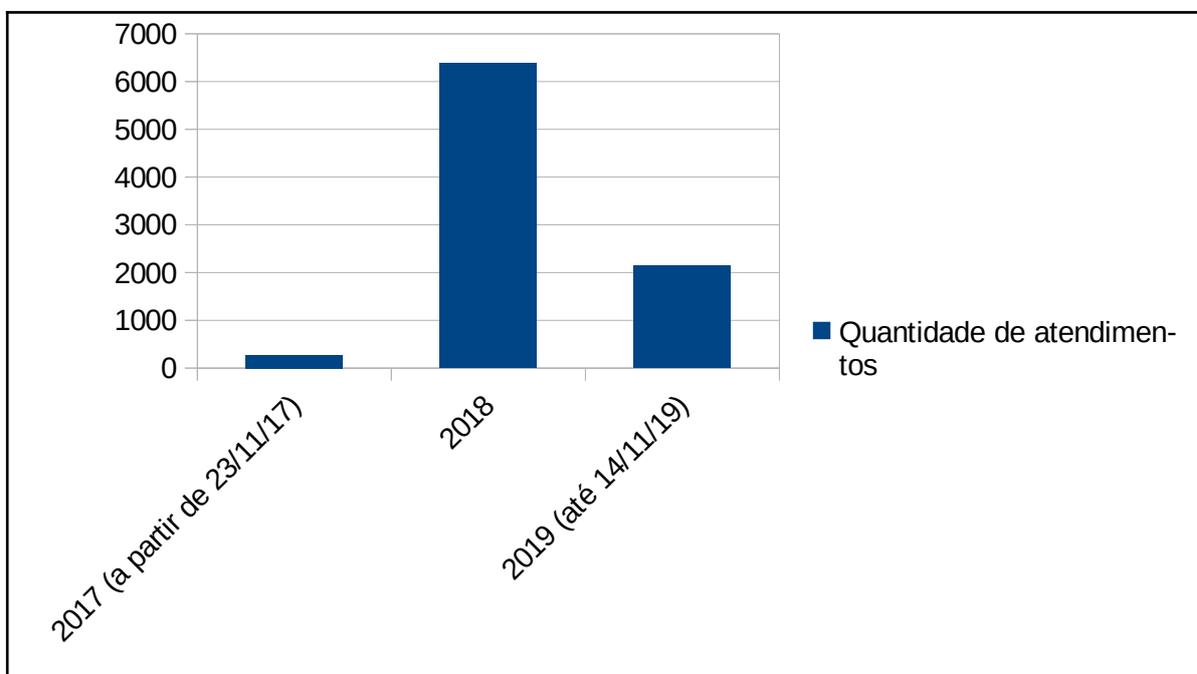


- Atualização e disponibilização na página inicial do site do TRE/SE do [Guia do Eleitor para a Eleição Suplementar do município de Riachão do Dantas](#), bem como do [Guia do Eleitor para a Eleição Suplementar do município de São Francisco](#), constando as dúvidas frequentes dos eleitores;
- Elaboração, em parceria com a ASCOM, de spot para divulgação dos serviços e do plantão da Ouvidoria Eleitoral no dia 1º de dezembro de 2019, quando será realizada a Eleição Suplementar de São Francisco/SE, sendo encaminhado para as emissoras de rádio que possuem cobertura no referido município;
- Participação de servidoras da Ouvidoria no Comitê Gestor do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, no Comitê Gestor das Cartas de Serviço, no Comitê Gestor do Conteúdo de Internet e Intranet e do grupo de voluntários do Projeto Eleitor do Futuro da Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe, que realizam palestras para estudantes de escolas públicas e privadas desta capital.

ESTATÍSTICA – OUVIDORIA EM NÚMEROS

Demandas Recebidas - Abaixo o quantitativo das demandas recebidas na Ouvidoria – Período de 23/11/2017 até 14/11/2019, **totalizando 8.803 atendimentos**.

Ano/Período	Quantidade de atendimentos
2017 (a partir de 23/11/17)	273
2018	6383
2019 (até 14/11/19)	2147
Total	8803



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral tem por objetivo ser a via de comunicação entre a sociedade e o TRE/SE, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre temáticas relativas ao processo eleitoral, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados por esta Justiça Especializada.

Os dados levantados neste Relatório demonstram um aumento significativo na atuação da Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE, que vem trabalhando para o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, com a melhoria de suas instalações, bem como com a ampliação dos seus meios de acesso e divulgação dos seus serviços.

Ao longo desses dois anos como Ouvidora Eleitoral, tendo sempre apoio da alta administração deste Tribunal, os trabalhos foram desenvolvidos com muita seriedade e

respeito aos cidadãos, buscando-se da melhor forma possível atender às suas demandas com presteza e dentro dos prazos preestabelecidos.

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe vem exercendo regularmente as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público interno e externo, recebendo reclamações, críticas, elogios, sugestões e prestando informações acerca de assuntos referentes ao processo eleitoral, dentre outros temas dessa Justiça Especializada, 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.

Faz-se mister ressaltar, que o bom desenvolvimento das atividades da ouvidoria não seria possível sem o apoio e a presteza das demais unidades deste Tribunal, quando recebem as manifestações que não são passíveis de serem resolvidas de imediato.

É ao cidadão que temos o dever de servir, procurando simplificar sua vida no que concerne ao atendimento da necessidade de comunicação com o órgão que, circunstancialmente, mantém contato. Esse é o foco da Ouvidoria. Nessa direção, um canal de atendimento como a Ouvidoria e seus mecanismos de medição de resultados contribuem para o aprimoramento do serviço público, onde cidadãos e instituição agem na busca da eficiência.

As ouvidorias públicas, muito mais do que canais de comunicação, devem ser espaços democráticos onde qualquer interessado pode manifestar o seu pensamento quanto aos serviços prestados e receber uma resposta atenciosa por intermédio do Ouvidor.

Por fim, agradecendo a oportunidade, devo dizer que foi para mim uma experiência de grande valor, manifestada, particularmente, pela percepção clara e concreta de como o cidadão se sente gratificado, respeitado e valorizado por ter acesso a esse tipo de serviço.

Aracaju, 21 de novembro de 2019.

ÁUREA CORUMBA DE SANTANA
Juíza Ouvidora Eleitoral