



**OUVIDORIA**  
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

**SETEMBRO/DEZEMBRO – 2019**

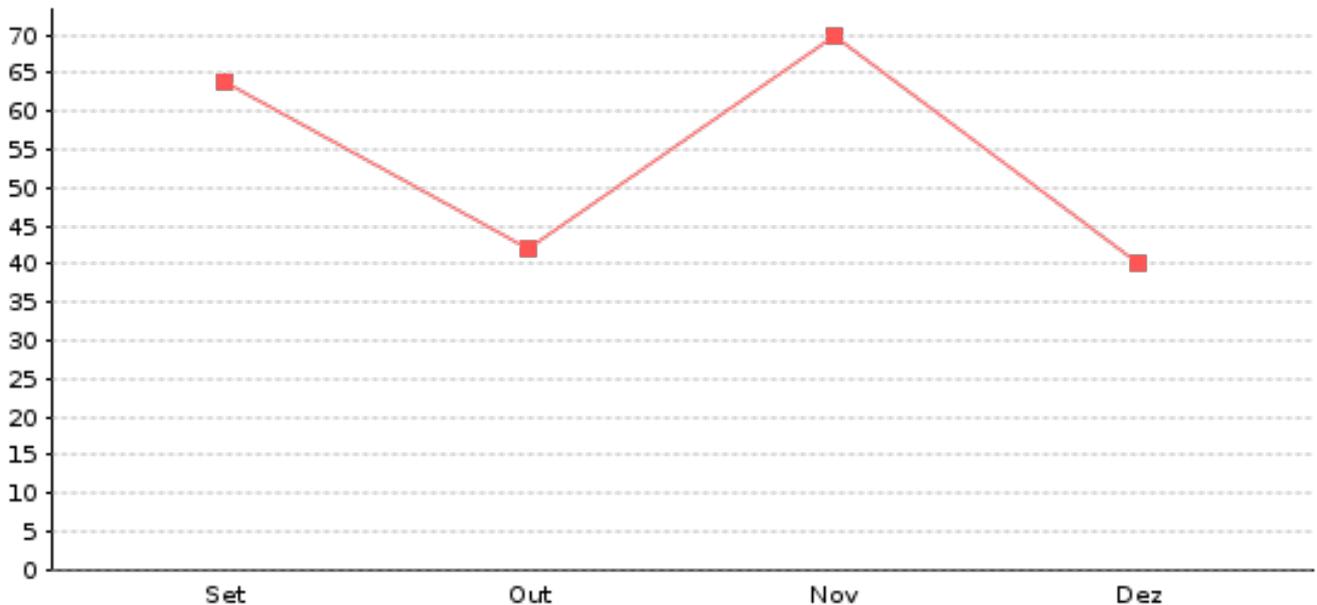
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS**  
**Período: Setembro a dezembro de 2019**

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 01/09/2019 a 31/12/2019.

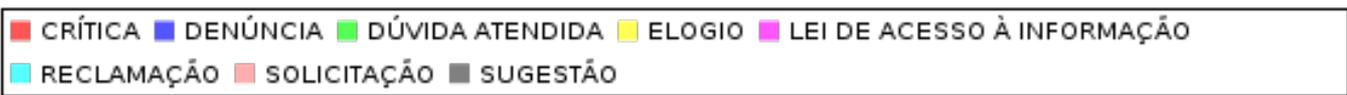
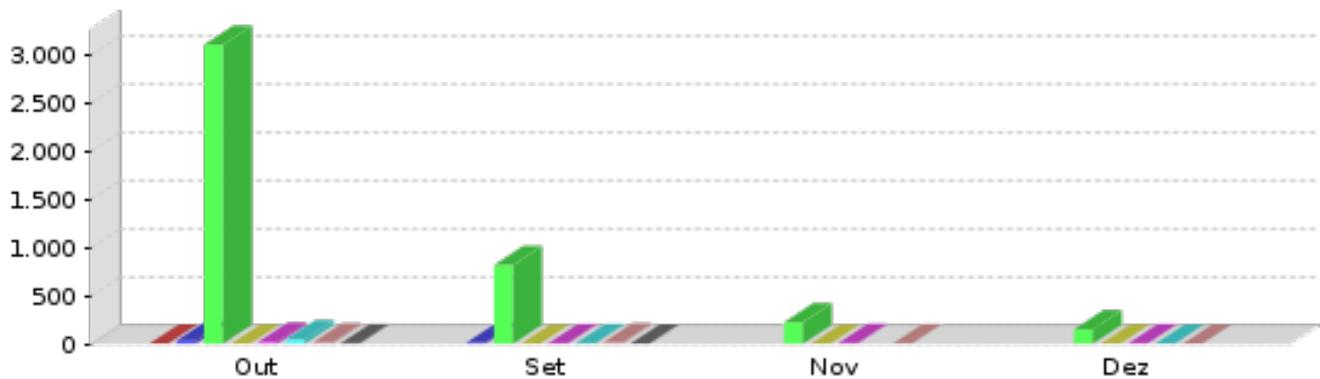
Este é o 3º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de setembro a dezembro de 2019.

**DEMANDAS RECEBIDAS**

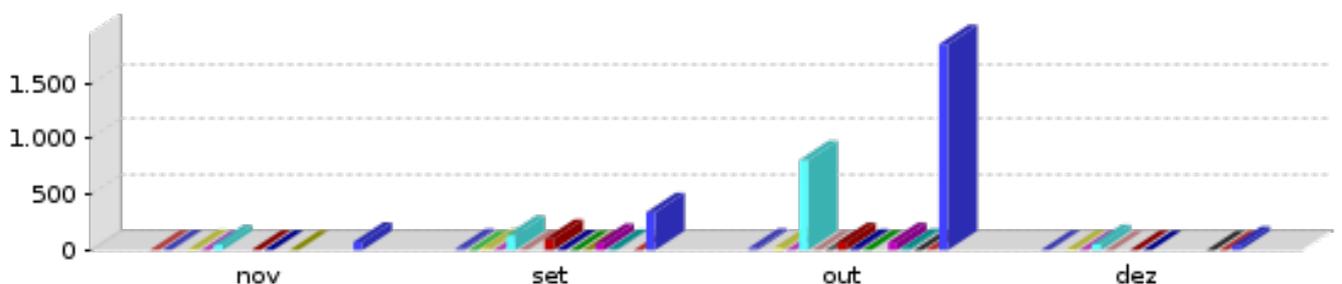
No período de 01/09/2019 a 31/12/2019, a Ouvidoria recebeu um total de 812 manifestações. Seguem abaixo gráficos e tabelas com os dados dos atendimentos, os quais foram classificados, em razão do seu conteúdo, em que se constata que a maior quantidade de demandas foi relacionada ao Título Eleitoral (607 manifestações), representando 74,75% dos atendimentos.



NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	1	1
DÚVIDA ATENDIDA	193	210	253	142	798
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	1	3	1	5
SOLICITAÇÃO	3	2	3	0	8
<b>TOTAL</b>	196	213	259	144	812



ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
AGENDAMENTO	1	0	0	0	1
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	0	0	0	1
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	3	5	2	1	11
BIOMETRIA	4	0	47	16	67
CARTÓRIO ELEITORAL	1	2	0	0	3
CERTIDÕES ELEITORAIS	15	8	21	13	57
CONCURSOS E ESTÁGIOS	0	1	2	1	4
DOCUMENTOS	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES	6	5	0	0	11
ELEIÇÕES 2016	1	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2018	0	1	0	0	1
ELEITOR NO EXTERIOR	1	1	2	1	5
e-TÍTULO	0	1	0	0	1
JUSTIFICATIVA	3	0	0	0	3
LOCAL DE VOTAÇÃO	1	0	0	0	1
MESÁRIO	3	2	5	1	11
OUTROS	0	7	3	1	11
PARTIDOS POLÍTICOS	3	3	0	4	10
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1	0	0	0	1
PROPAGANDA ELEITORAL	1	0	1	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	0	1	0	0	1
TÍTULO ELEITORAL	150	175	176	106	607
URNAS	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>213</b>	<b>259</b>	<b>144</b>	<b>812</b>

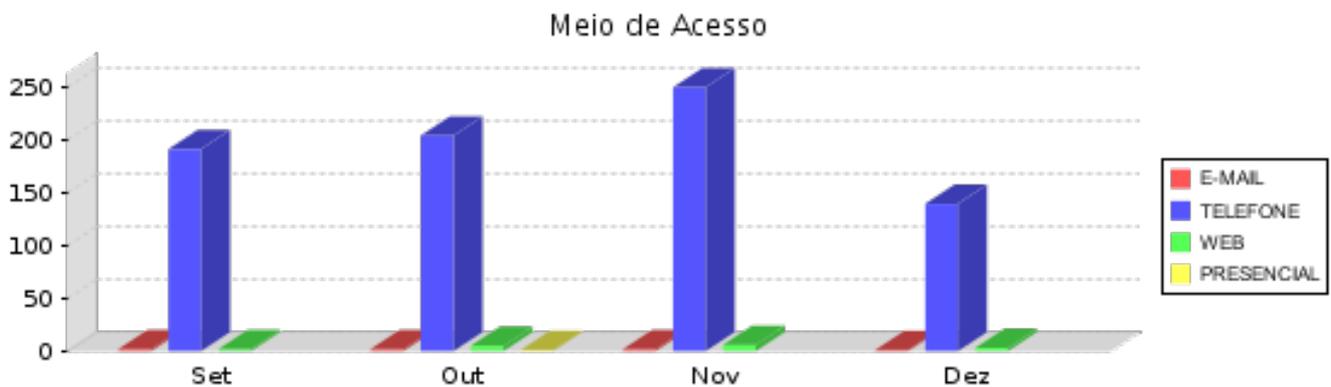


ANDAMENTO PROCESSUAL	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	CARTÓRIO ELEITORAL	CERTIDÕES ELEITORAIS	CONCURSOS E ESTÁGIOS	ELEIÇÕES 2012
ELEITOR NO EXTERIOR	LOCAL DE VOTAÇÃO	MESÁRIO	OUTROS	PARTIDOS POLÍTICOS	PRESTAÇÃO DE CONTAS
REGISTRO CANDIDATURA	RESULTADO ELEIÇÕES	SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	TÍTULO ELEITORAL		

## 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 97,04% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 2,96% dos atendimentos.

Meio de Acesso	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-MAIL	2	2	2	1	7
PRESENCIAL	0	1	0	0	1
TELEFONE	192	205	251	140	788
WEB	2	5	6	3	16
Total	196	213	259	144	812

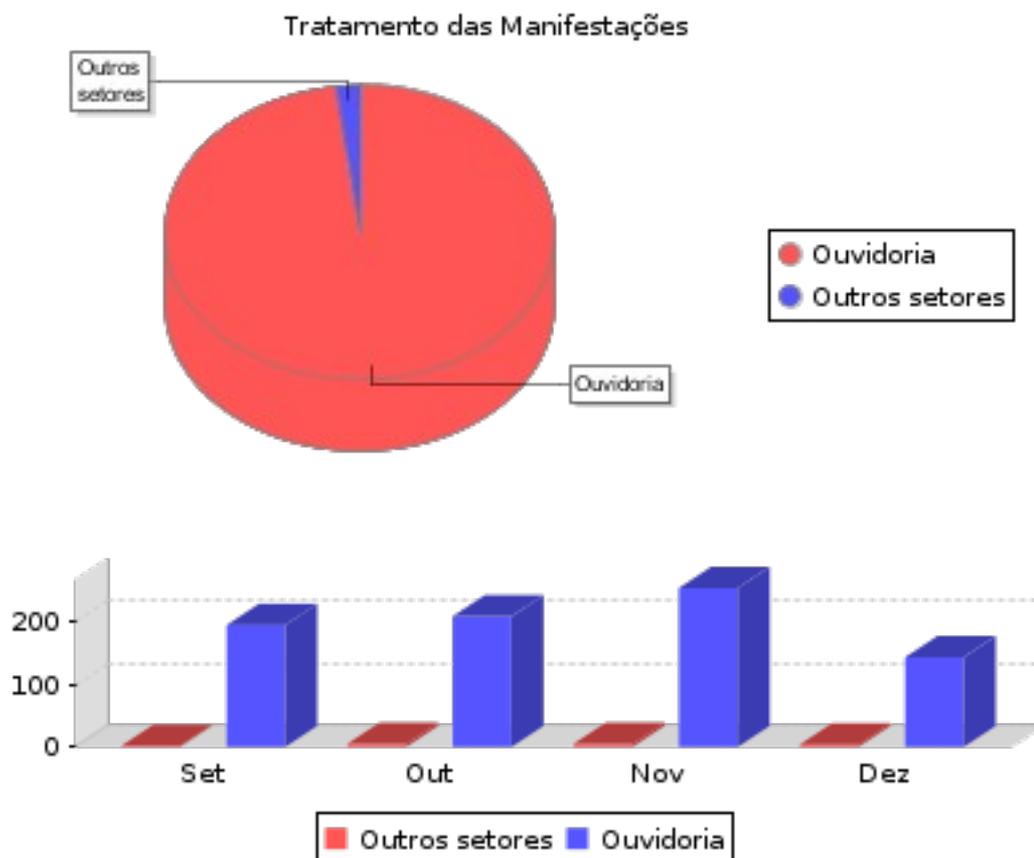


## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados abaixo, verifica-se que a maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, representando 98,03% 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 do Juiz Ouvidor 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 1,97% 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 STI (Secretaria de Tecnologia da Informação).

### Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Outros setores	2	5	5	4	16
Ouvidoria	194	208	253	141	796
Total	196	213	258	145	812



## Tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas

	DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
CRE	1	0	0	0	1
SAO	0	0	0	2	2
SGP	0	1	4	1	6
SJD	0	0	0	1	1
STI	0	1	1	4	6
Total	1	2	5	8	16

### INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 3º 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 - 0,145 – 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.

## **AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

- Atualização e disponibilização na página inicial do site do TRE/SE 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.

## **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 pelo Juiz Ouvidor 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.

**Dr. EDIVALDO DOS SANTOS**  
Juiz Ouvidor Eleitoral