



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

**2º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA  
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

**MAIO/AGOSTO – 2019**

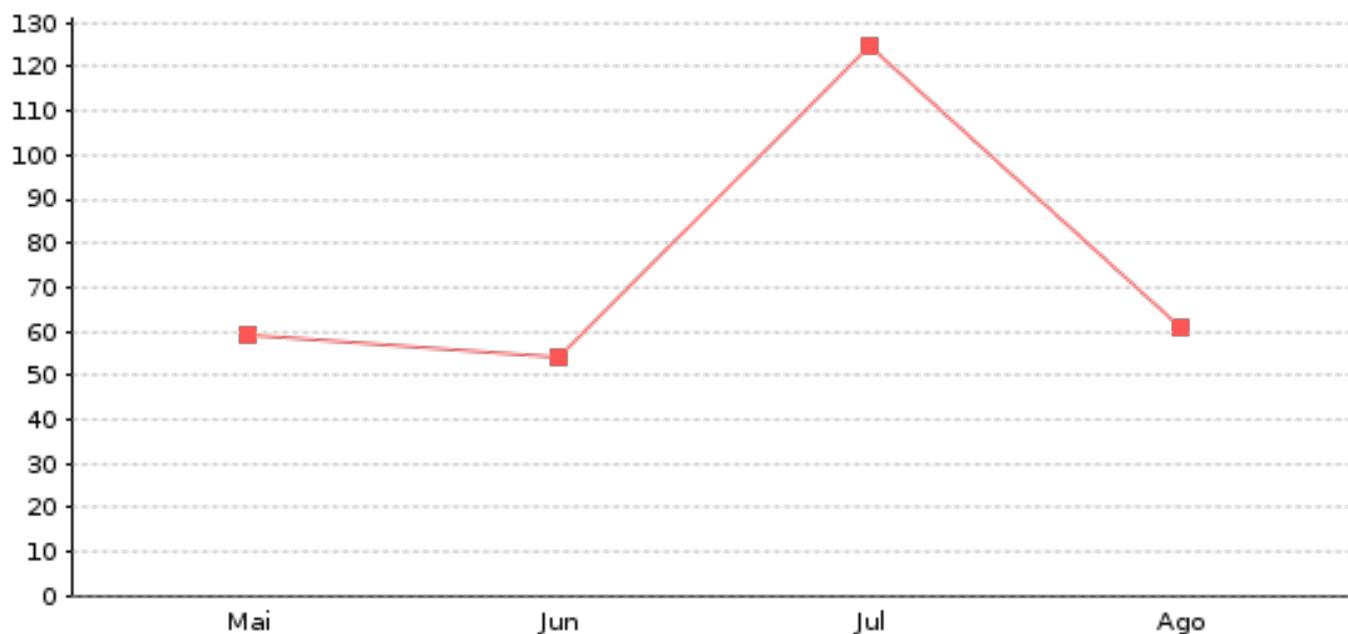
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS**  
**Período: Maio a agosto de 2019**

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 01/05/2019 a 31/08/2019.

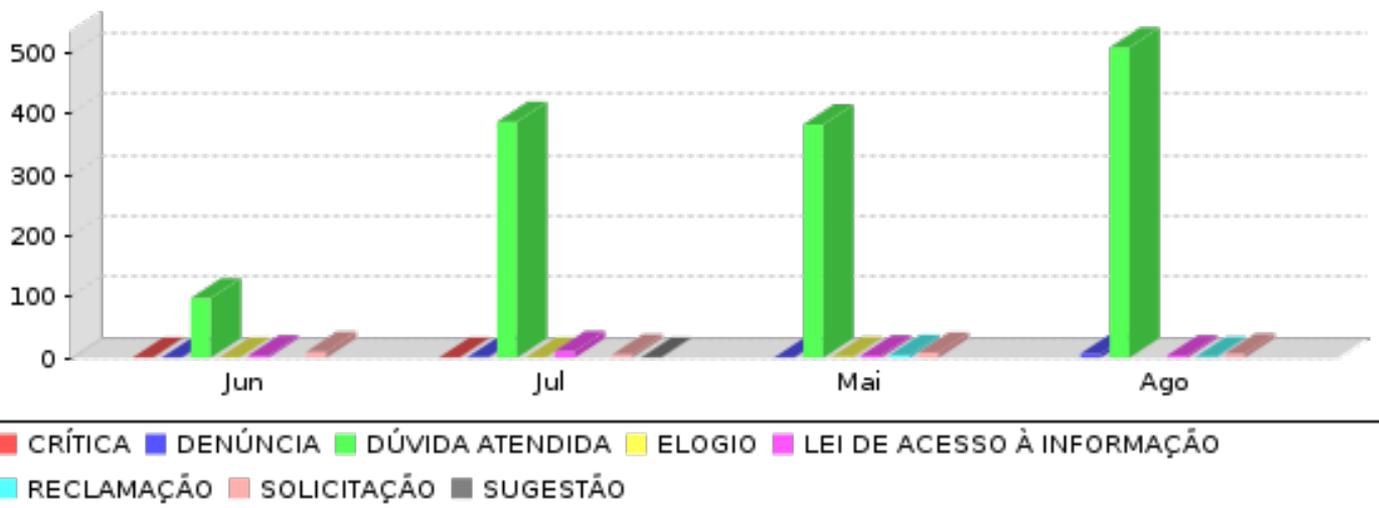
Este é o 2º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio a agosto de 2019.

**DEMANDAS RECEBIDAS**

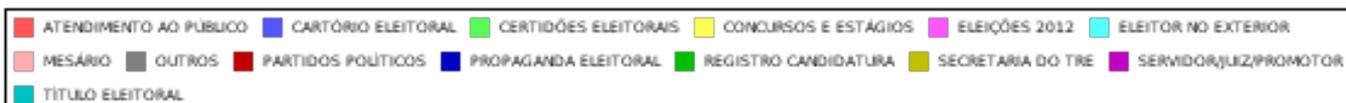
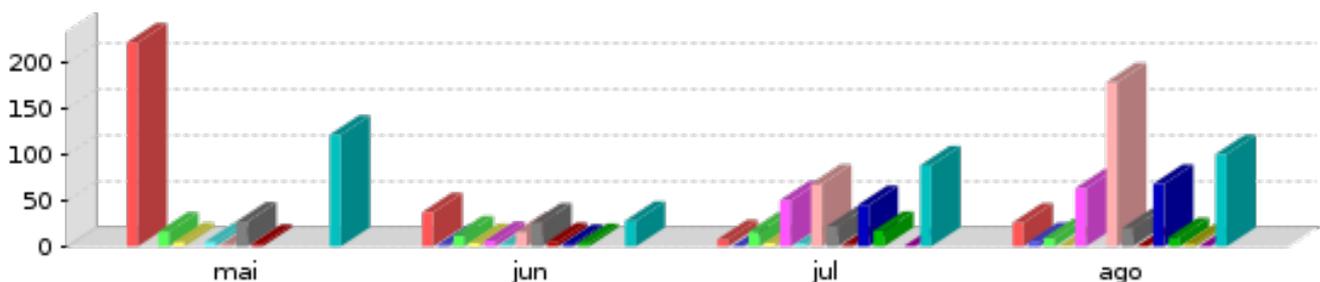
No período de 01/05/2019 a 31/08/2019, a Ouvidoria recebeu um total de 766 manifestações. Seguem abaixo gráficos e tabelas com os dados dos atendimentos, os quais foram classificados, em razão do seu conteúdo, em que se constata que a maior quantidade de demandas foi relacionada ao Título Eleitoral (603 manifestações), representando 78,72% dos atendimentos.



NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	1	1
DÚVIDA ATENDIDA	273	104	144	226	747
ELOGIO	0	0	1	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	3	0	2	0	5
SOLICITAÇÃO	1	3	5	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>107</b>	<b>152</b>	<b>230</b>	<b>766</b>



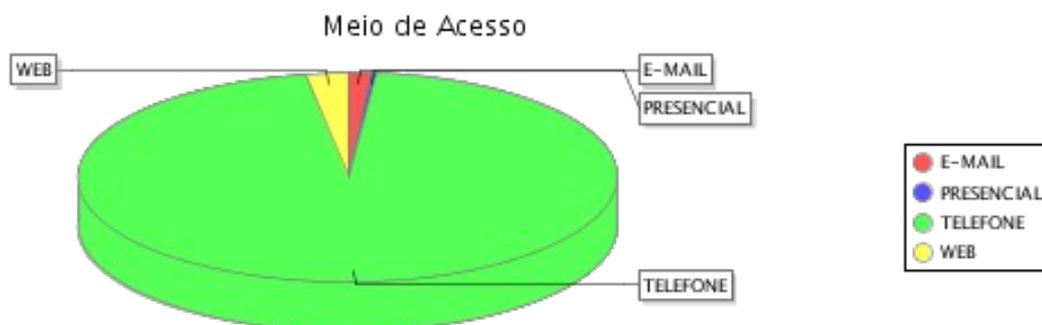
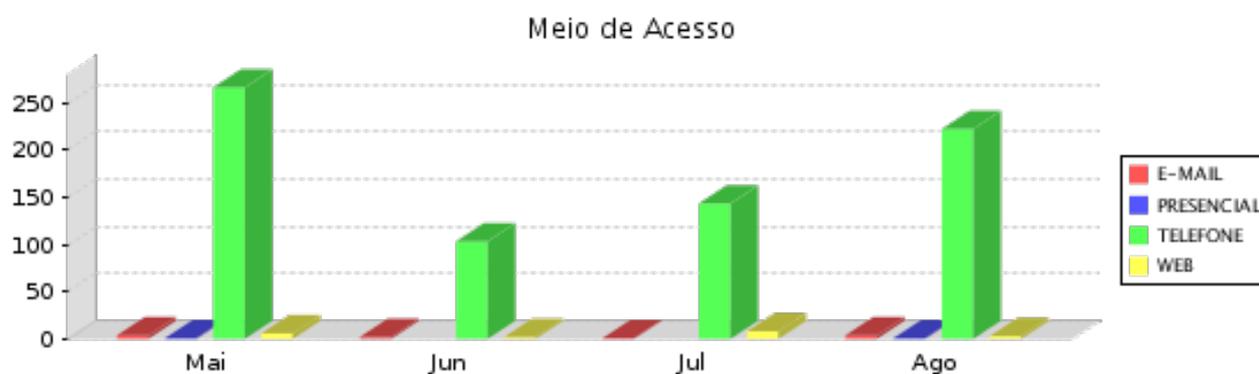
ASSUNTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
AGENDAMENTO	5	2	0	1	8
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	0	0	0	1
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4	2	8	3	17
BIOMETRIA	0	0	0	4	4
CARTÓRIO ELEITORAL	2	0	1	1	4
CERTIDÕES ELEITORAIS	7	14	18	11	50
CONCURSOS E ESTÁGIOS	0	1	1	0	2
ELEIÇÕES	0	1	2	2	5
ELEIÇÕES 2014	0	0	0	1	1
ELEIÇÕES 2016	1	1	0	0	2
ELEIÇÕES 2018	11	0	1	2	14
ELEITOR NO EXTERIOR	1	0	1	0	2
JUSTIFICATIVA	2	0	0	1	3
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	0	1	1
MESÁRIO	4	2	3	8	17
OUTROS	1	0	3	7	11
PARTIDOS POLÍTICOS	3	1	0	3	7
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	0	0	0	2
PROPAGANDA ELEITORAL	0	0	1	0	1
REGISTRO CANDIDATURA	2	0	0	1	3
SECRETARIA DO TRE	0	0	1	0	1
SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	1	0	2	2	5
TÍTULO ELEITORAL	230	82	110	181	603
URNAS	0	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>107</b>	<b>152</b>	<b>230</b>	<b>766</b>



## 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 95,82% dos atendimentos. As demais formas de manifestação representaram 4,18% dos atendimentos.

Meio de Acesso	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	4	2	1	4	11
PRESENCIAL	1	0	0	1	2
TELEFONE	266	103	143	222	734
WEB	6	2	8	3	19
Total	277	107	152	230	766

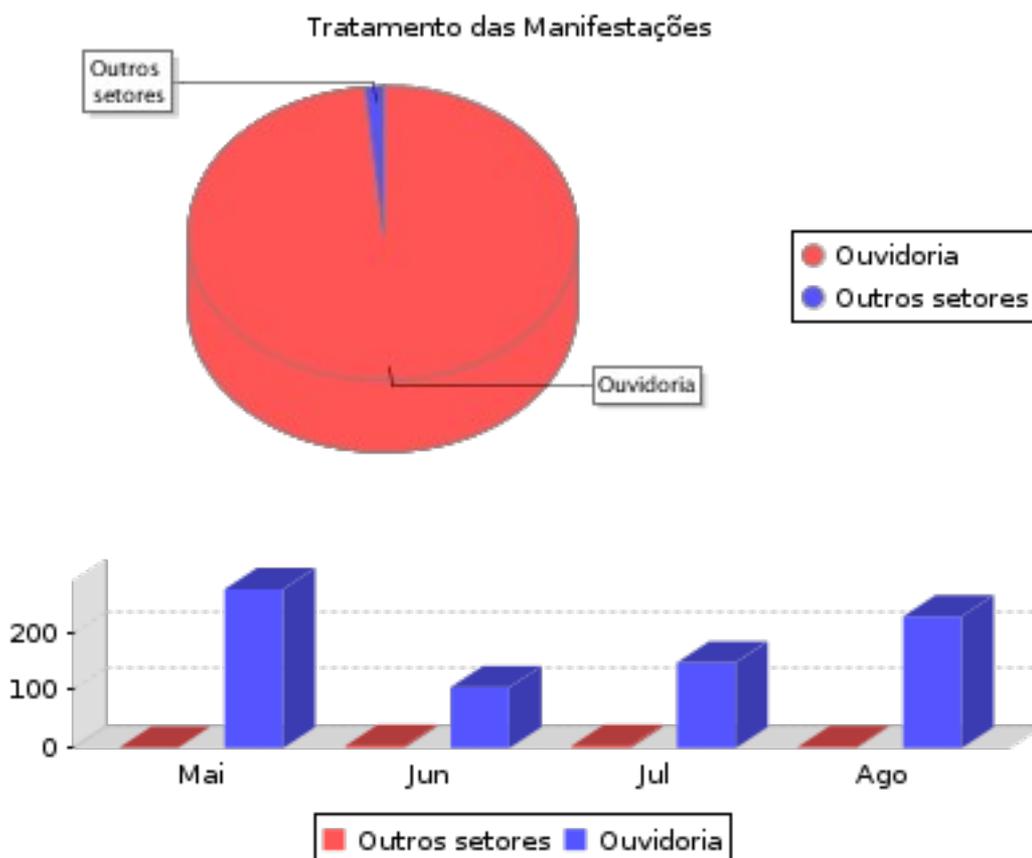


## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com os dados abaixo, verifica-se que a maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, representando 98,56% 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 1,44% 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), SJD (Secretaria Judiciária) e STI (Secretaria de Tecnologia da Informação).

### Quantitativo de Manifestações Resolvidas

TRATAMENTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
Outros setores	1	4	4	2	11
Ouvidoria	275	105	146	229	755
Total	276	109	150	231	766



## Tabela de acompanhamento dos encaminhamentos de demandas

	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total
4ª ZE	0	1	1
COPEG	0	1	1
EJESE	1	0	1
SGP	1	3	4
SJD	2	0	2
STI	1	1	2
Total	5	6	11

### INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º 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 - 0,135 – 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

- 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 do plantão da Ouvidoria Eleitoral no dia 1º de setembro de 2019, durante a realização da Eleição Suplementar de Riachão do Dantas/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](#), constando as dúvidas frequentes dos eleitores.

## 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