



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

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

**EXERCÍCIO 2019**

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
Gestão 2019

Des. José dos Anjos  
Presidente

Des. Diógenes Barreto  
Vice-Presidente e Corregedor Eleitoral

Ouvidoria Eleitoral

Dr. Edivaldo dos Santos  
Juiz Ouvidor

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.gov.br](http://www.tre-se.gov.br)  
[ouvidoria@tre-se.gov.br](mailto:ouvidoria@tre-se.gov.br)

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no período de janeiro a dezembro de 2019, 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 ao cidadão.

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 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 2019, 2.467 (duas mil, quatrocentas e sessenta e sete) demandas.

### Relatório Quantitativo Por Tipo Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
DÚVIDA	302	221	167	193	273	104	144	226	193	210	253	142	2428
ELOGIO	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	0	2	1	3	0	2	0	0	1	3	1	13
SOLICITAÇÃO	0	1	1	0	1	3	5	3	3	2	3	0	22
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>222</b>	<b>170</b>	<b>194</b>	<b>277</b>	<b>107</b>	<b>152</b>	<b>230</b>	<b>196</b>	<b>213</b>	<b>259</b>	<b>144</b>	<b>2467</b>

No ano de 2018, a Ouvidoria Eleitoral recebeu 6.382 (seis mil, trezentas e oitenta e duas) demandas, representando mais do dobro das manifestações recebidas em 2019 (2.467 demandas). Esta diminuição ocorreu em face de não serem realizadas eleições gerais no ano de 2019, sendo comum e já esperada a diminuição das manifestações.

Verifica-se, conforme tabela que segue, que os motivos das manifestações mais recorrentes foram relacionados ao título eleitoral (1.829 demandas), representando 74,14% dos atendimentos. As demais demandas de maior quantidade foram relacionadas a certidões eleitorais, Eleições 2018, biometria e mesários.

A grande quantidade de demandas relacionadas ao título eleitoral, deve-se a reabertura do cadastro nacional de eleitores, desde 05 de novembro de 2018, fazendo com que muitos eleitores busquem informações na Ouvidoria quanto à documentação necessária para requerimento, transferência e revisão do título de eleitor, bem como o pagamento de multa por não ter votado nas Eleições 2018. Além disso, verifica-se a realização do recadastramento biométrico em outros estados da federação, gerando demandas de eleitores de outros estados que moram em Sergipe, mas ainda não tinham requerido a transferência de inscrição eleitoral.

Enfatiza-se, porém, as manifestações de eleitores sobre o pagamento de multa por não ter votado nas Eleições de 2018, sugerindo-se que fosse verificada a possibilidade de utilização do serviço “Multa Eleitoral Online” (<https://apps.tre-to.jus.br/eleitor-online/>), desenvolvido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, que permite o eleitor enviar pela internet o comprovante de pagamento de multa eleitoral, evitando sua ida/retorno ao cartório eleitoral somente para devolução do referido comprovante.

**Relatório Quantitativo Por Assunto**

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AGENDAMENTO	5	4	4	6	5	2	0	1	1	0	0	0	28
ANDAMENTO PROCESSUAL	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4	5	2	3	4	2	8	3	3	5	2	1	42
BIOMETRIA	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	47	16	71
CARTÓRIO ELEITORAL	2	4	0	3	2	0	1	1	1	2	0	0	16
CERTIDÕES ELEITORAIS	23	32	19	13	7	14	18	11	15	8	21	13	194
CONCURSOS E ESTÁGIOS	0	0	1	2	0	1	1	0	0	1	2	1	9
DOCUMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES	0	0	2	0	0	1	2	2	6	5	0	0	18
ELEIÇÕES 2014	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2016	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
ELEIÇÕES 2018	45	7	6	12	11	0	1	2	0	1	0	0	85
ELEITOR NO EXTERIOR	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	7
e-TÍTULO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
JUSTIFICATIVA	0	3	1	0	2	0	0	1	3	0	0	0	10
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
MESÁRIO	15	4	3	14	4	2	3	8	3	2	5	1	64
OUTROS	2	2	3	0	1	0	3	7	0	7	3	1	29
PARTIDOS POLÍTICOS	1	0	1	4	3	1	0	3	3	3	0	4	23
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	7
PROPAGANDA ELEITORAL	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5
REGISTRO CANDIDATURA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3
RESULTADO ELEIÇÕES	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	5
SECRETARIA DO TRE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SERVIDOR/JUIZ/PROMOTOR	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	5
TÍTULO ELEITORAL	201	160	124	134	230	82	110	181	150	175	176	106	1829
URNAS	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>222</b>	<b>170</b>	<b>194</b>	<b>277</b>	<b>107</b>	<b>152</b>	<b>230</b>	<b>196</b>	<b>213</b>	<b>259</b>	<b>144</b>	<b>2467</b>

## MEIOS DE ACESSO

Em relação à forma de contato com a Ouvidoria, como demonstrado na tabela abaixo, verifica-se que o telefone foi o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos, representando 96,39% do total. Foram registradas várias ligações de diversas cidades do país, bem como de outros países.

## MEIOS DE ACESSO

MEIO DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-MAIL	6	5	7	5	4	2	1	4	2	2	2	1	41
PRESENCIAL	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	4
TELEFONE	294	215	159	188	266	103	143	222	192	205	251	140	2378
WEB	3	2	3	1	6	2	8	3	2	5	6	3	44
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>222</b>	<b>170</b>	<b>194</b>	<b>277</b>	<b>107</b>	<b>152</b>	<b>230</b>	<b>196</b>	<b>213</b>	<b>259</b>	<b>144</b>	<b>2467</b>

## AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Seguem, abaixo, as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe no período de janeiro a dezembro de 2019:

- 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.
- 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 foi realizada a Eleição Suplementar de São Francisco/SE;



**Canal Aberto com o Cidadão.**  
Você pergunta,  
a Ouvidoria responde!

**Ligue para a Ouvidoria Eleitoral**  
**(79) 3209-8777, no horário de 8 às 17 horas**

Informações sobre locais de votação, justificativa, reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e outros. Utilize também o formulário eletrônico:  
[www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria](http://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria)



- 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 foi 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 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 trabalhos foram desenvolvidos com muita seriedade e respeito aos usuários-cidadãos, buscando-se da melhor forma possível atender às suas demandas com presteza e dentro dos prazos preestabelecidos, informando-se sempre ao solicitante o registro da sua manifestação e o devido encaminhamento dado. Cumprindo-se, assim, o papel de prestador de serviços, inerente aos órgãos públicos.

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.

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 respondem às 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. O foco da Ouvidoria é ser um canal de atendimento ao cidadão e, através de seus mecanismos de mediação de conflitos e análise dos resultados, contribuir para o aprimoramento do serviço público.

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, rápida e satisfatória.

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