



2º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

MAIO/AGOSTO – 2025

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Maio a agosto de 2025

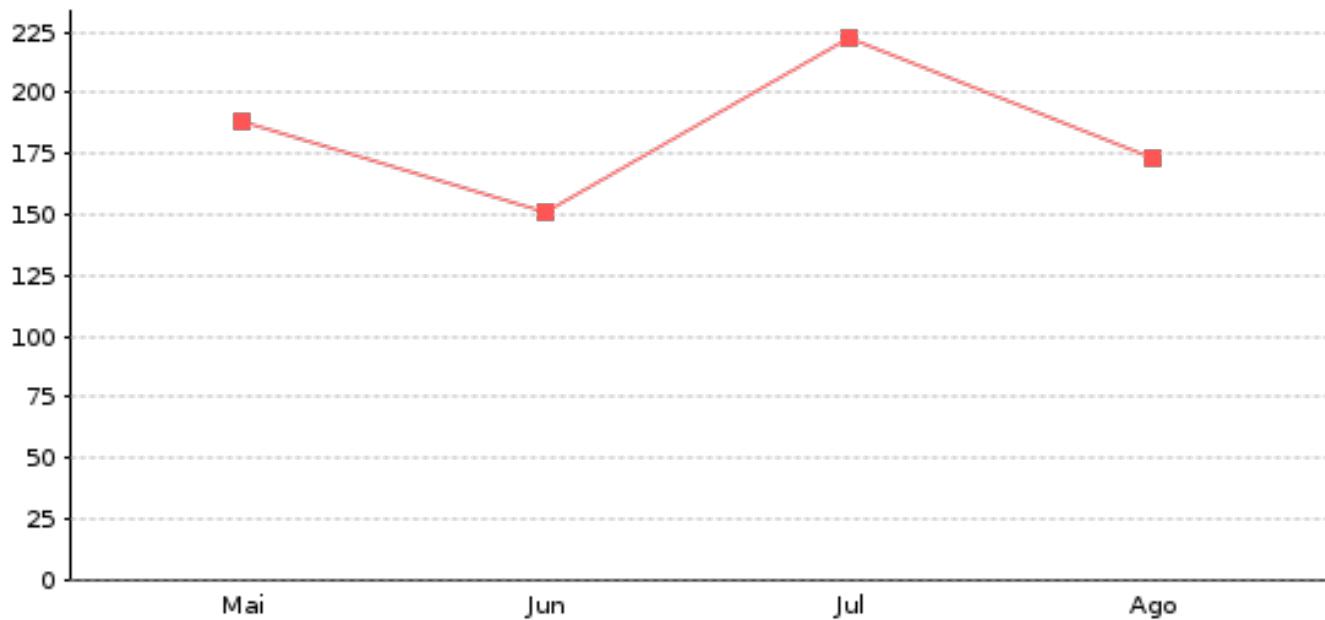
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/5/2025 a 31/8/2025.

Este é o 2º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de maio a agosto de 2025.

DEMANDAS RECEBIDAS

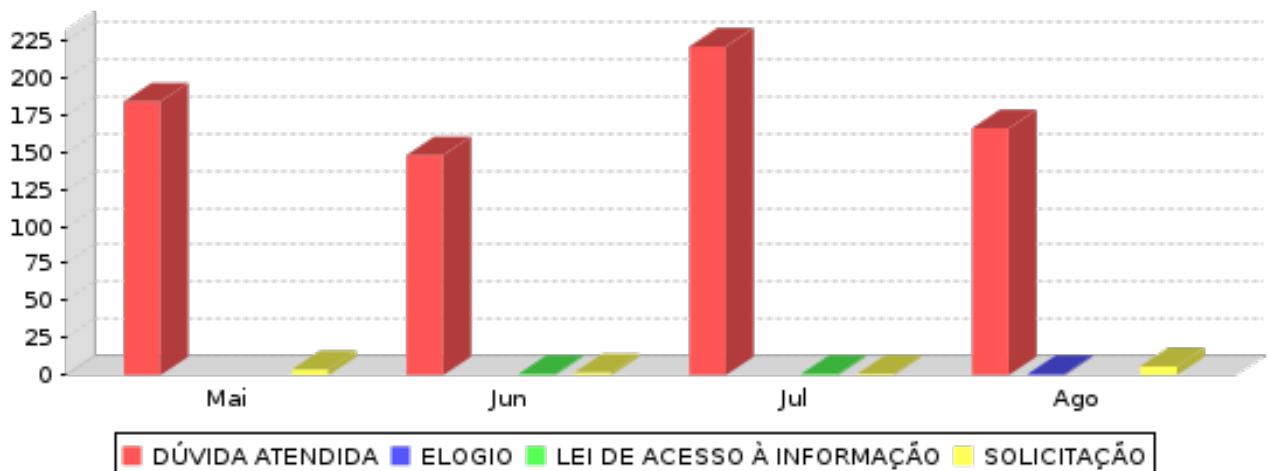
No período de 1º/5/2025 a 31/8/2025, a Ouvidoria recebeu um total de **735** (setecentas e trinta e cinco) manifestações. No mesmo período de 2024, foram registradas **3.649** (três mil, seiscentas e quarenta e nove) demandas. Verifica-se diminuição percentual de 79,9% na quantidade de atendimentos em relação ao 2º quadrimestre de 2024. A diminuição na quantidade de atendimentos está relacionada ao período não eleitoral. Comparando-se com 2023 (598 atendimentos), ano em que também não houve eleições, verifica-se quantidade semelhante a 2025.

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 a título eleitoral (347 manifestações), representando 47% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
DÚVIDA ATENDIDA	184	148	221	166	719
ELOGIO	0	0	0	1	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	1	1	0	2
SOLICITAÇÃO	4	2	1	6	13
TOTAL	188	151	223	173	735



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

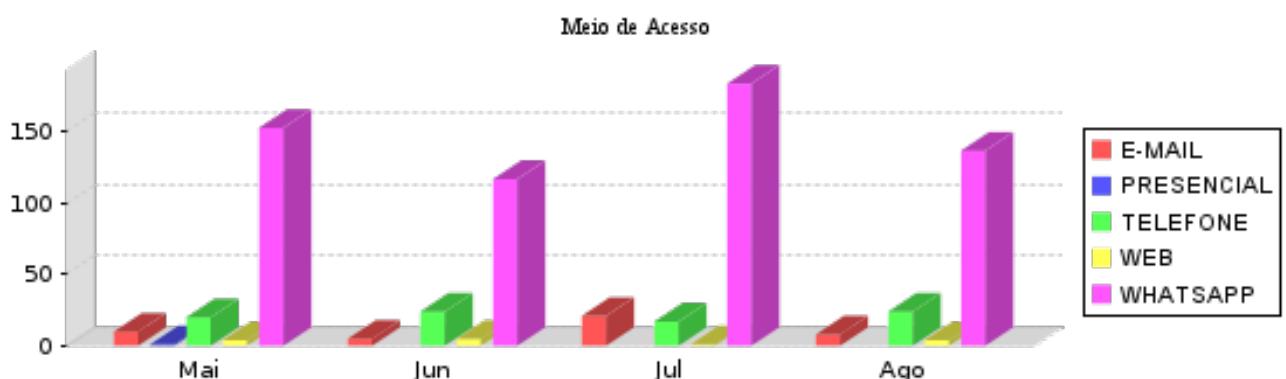
ASSUNTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
ACESSIBILIDADE	1	0	1	0	2
AGENDAMENTO	1	0	0	5	6
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	1	0	0	1
ATENDIMENTO	0	0	2	0	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	18	8	15	13	54
BIOMETRIA	23	23	18	18	82
CARTÓRIO ELEITORAL	8	11	5	2	26
CERTIDÕES ELEITORAIS	14	9	16	13	52
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	4	6	4	15
CONSULTA	2	2	1	1	6
DOCUMENTOS	0	0	1	0	1
ELEIÇÕES	0	2	2	2	6
Eleições 2024	0	0	0	1	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	1	0	0	1	2
e-TÍTULO	5	0	3	1	9
ILÍCITOS ELEITORAIS	0	0	1	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO -	0	0	1	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	0	1	1
MESÁRIA/MESÁRIO	5	6	9	9	29
MULTAS ELEITORAIS	16	1	7	2	26
NEPOTISMO	0	0	0	1	1
OUTROS	6	1	5	1	13
PARTIDOS POLÍTICOS	11	14	11	8	44
PRESTAÇÃO DE CONTAS	2	1	1	0	4
RESULTADO ELEIÇÕES	1	0	0	1	2
SECRETARIA DO TRE	0	0	0	1	1
TÍTULO ELEITORAL	73	68	118	88	347
TOTAL	188	151	223	173	735

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (80%) e o Telefone (12%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 92% dos atendimentos. As manifestações por e-mail, presencial e web totalizaram 8% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 2º quadrimestre de 2025, a quantidade dos atendimentos por whatsapp superou a quantidade por telefone. Assim, o whatsapp permanece sendo o meio de acesso mais utilizado pelas cidadãs e cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria Eleitoral.

Meio de Acesso	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	10	5	21	8	44
PRESENCIAL	1	0	0	0	1
TELEFONE	20	24	17	24	85
WEB	4	5	1	4	14
WHATSAPP	153	117	184	137	591
Total	188	151	223	173	735



INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º quadrimestre de 2025.

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 - 0,205 - 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 geralmente as 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 a(o) cidadã(o) pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida.

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2025 (https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/copy_of_relatorios-da-ouvidoria), bem como para comprovação do Prêmio Justiça Eleitoral e do Selo de Qualidade Eleitoral, que foram criados por meio da [Portaria TSE nº 109/2025](#) ([Relatório complementar do Projeto Linguagem Simples na Ouvidoria](#), [Relatório da Pesquisa de Satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral de janeiro de 2023 a maio de 2025](#), [Relatório conjunto da Ouvidoria Eleitoral e a da Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do TRE/SE - Janeiro de 2023 a maio de 2025](#) e [Relatório do Projeto da Ouvidoria Itinerante e Pesquisa de Satisfação na urna eletrônica](#)).
- Solicitação à Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do TRE/SE (ASCOM) a divulgação de matéria sobre a dúvida mais frequentes dos eleitores na Ouvidoria Eleitoral no mês de abril de 2025, no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Maio/confira-como-tirar-o-primeiro-titulo-eleitoral>), bem como nas redes sociais (<https://www.instagram.com/p/DKK1h3TPQUB/?igsh=enhzbnilNnE0d3U4>). A solicitação da divulgação da matéria tem como base a retroalimentação de campanha que teve sua primeira publicação de 2021 (https://www.instagram.com/p/CTCihaRNTSt/?utm_medium=share_sheet), constante no relatório de gestão daquele ano;
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 08/05/2025, de palestra voltada ao combate ao assédio moral e sexual, à discriminação e à violência doméstica contra as mulheres, promovida pela Comissão de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação, em parceria com a Comissão de Participação Feminina do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Maio/palestra-no-tre-se-discute-assedio-discriminacao-e-violencia-contra-mulheres>);
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do III Encontro Nacional de Servidoras e Servidores de Ouvidorias Eleitorais, realizado de 2 a 4 de junho de 2025, na sede do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), em Brasília (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Junho/ouvidoria-do-tre-se-participa-de-encontro-nacional-e-adere-a-novo-sistema-de-atendimento-da-justica-eleitoral>). O encontro teve como foco a implantação do Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE), que tem a proposta de aumentar a eficiência e a celeridade na prestação dos serviços ao público.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 17/7/2025, de reunião do grupo de trabalho responsável por desenvolver a Política de Gestão da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Julho/politica-de-gestao-da-informacao>).
- Disponibilização pela Ouvidoria Eleitoral de página para recebimento de denúncias sobre racismo no TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/denuncias-de-situacoes-de-racismo>). Veja matéria de divulgação em <https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Julho/combate-ao-racismo-no-tre-se-ganha-ferramenta-essencial>
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 17ª edição do Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE), no período de 13 a 15/08/2025, em Pirenópolis, Goiás (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Agosto/ouvidora-do-tre-se-participa-do-xvii-encontro-nacional-do-coje>).



- Publicação de matéria pela ASCOM dos atendimentos da Ouvidoria Eleitoral (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Agosto/ouvidoria-do-tre-se-realizou-mais-de-11-mil-atendimentos-entre-janeiro-de-2023-e-julho-de-2025>)

- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 29/08/2025, da roda de conversa “Aspectos Psicológicos da Mulher Vítima de Violência Doméstica”, promovida pela Comissão de Participação Feminina do TRE/SE (COFEM), dentro da programação do Agosto Lilás (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Agosto/agosto-lilas-debate-sobre-o-enfrentamento-a-violencia-contra-a-mulher>).
- Atuação da Ouvidoria Eleitoral como gestora do Macrodesafio 2 (Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade) do Planejamento Estratégico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe para o período 2021-2026, fazendo o acompanhamento bimestral das iniciativas e respectivas unidades responsáveis relacionadas abaixo:

Iniciativa	Unidade responsável
1 - Busca ativa da pesquisa de satisfação	Ouvidoria/Comitê Gestor das Cartas de Serviço de 1º e 2º Graus
2 - Viabilizar meios para automatizar o sistema de transparência	Grupo de Trabalho/STI -Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
3 - Campanha de conscientização de combate à discriminação e ao assédio	Comissões de Assédio do 1º e do 2º Graus
4 - Atualização de forma consolidada dos procedimentos de atendimento	CRE – Corregedoria Regional Eleitoral
5 - Fomento à comunicação eletrônica com o eleitor	CRE/Ouvidoria
6 - Programa Eleições	COPEG – Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança
7 – Plano de Dados Abertos	Comissão Gestora de Dados Abertos
8 – Pontos de Inclusão Digital	AGEST-DG – Assessoria de Gestão da Diretoria-Geral
9 – Plataforma de Serviços Digitais	STI – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral de Sergipe trabalhou na divulgação dos seus serviços, em parceria com a Assessoria de Comunicação, através da elaboração de notícias no site e nas redes sociais do TRE/SE, com o objetivo de que a(o)s cidadã(o)s tivessem conhecimento dos canais de atendimento, dúvidas mais solicitadas e estatísticas das demandas recebidas.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria nas reuniões e eventos promovidos pelo TRE/SE, TSE, COJE e outras instituições.

O período foi caracterizado pelo atendimento das dúvidas de eleitoras e eleitores sobre requerimento de alistamento, regularização, alteração e transferência de inscrição eleitoral pela internet e nos cartórios eleitorais, tendo o assunto título eleitoral representado 47% dos atendimentos. Em face do período não eleitoral, verificou-se diminuição percentual de 79,9% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2024.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE 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 Juíza Ouvidora e pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. Ressalta-se 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.

Dra. DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA
Juíza Ouvidora Eleitoral