



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

JANEIRO/ABRIL – 2024

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS

Período: Janeiro a abril de 2024

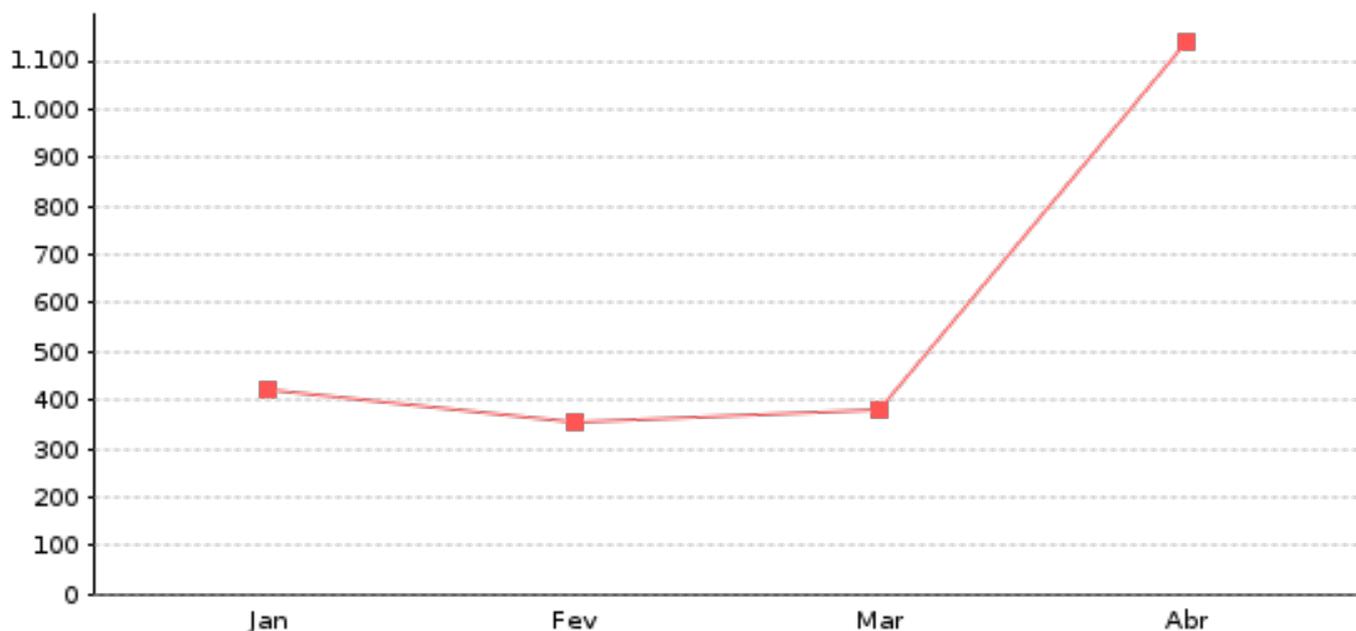
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/1/2024 a 30/4/2024.

Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2024.

DEMANDAS RECEBIDAS

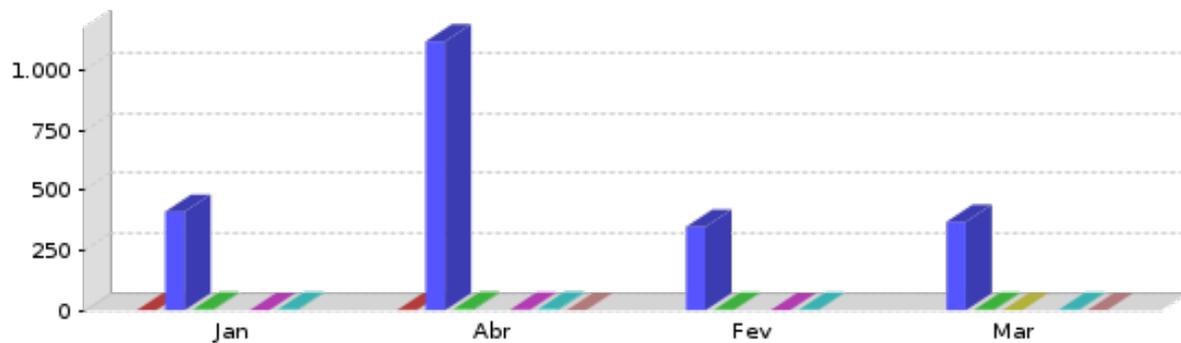
No período de 1º/1/2024 a 30/4/2024, a Ouvidoria recebeu um total de **2.301** (duas mil, trezentas e uma) manifestações. No mesmo período de 2023, foram registradas 965 (novecentas e sessenta e cinco) demandas. Verifica-se aumento percentual de 138,45% na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2023. O aumento na quantidade de atendimento está relacionado ao período próximo ao fechamento do cadastro.

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 (1.337 manifestações), representando 58% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
DENÚNCIA	1	0	0	2	3
DÚVIDA ATENDIDA	412	349	370	1123	2254
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5	3	4	6	18
OUVIDORIA DA MULHER	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO	1	1	0	3	5
SOLICITAÇÃO	5	3	4	6	18
SUGESTÃO	0	0	1	1	2
TOTAL	424	356	380	1141	2301



DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	OUVIDORIA DA MULHER
RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	

Relatório Quantitativo por Assunto

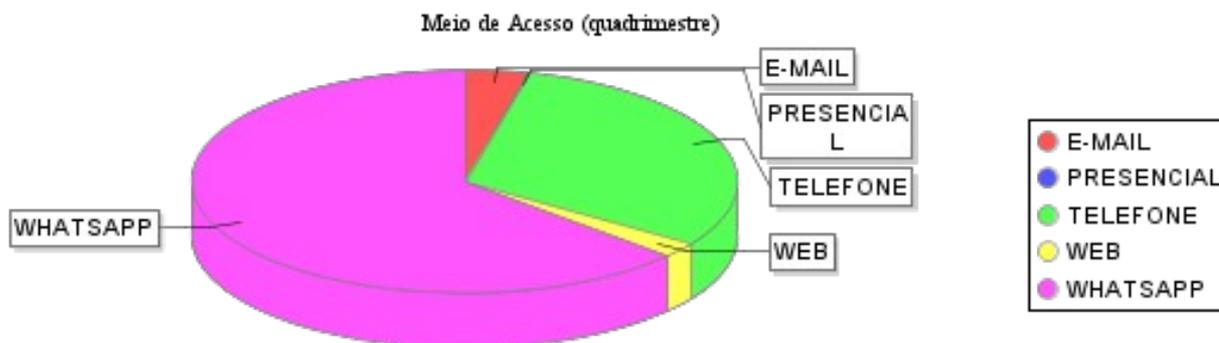
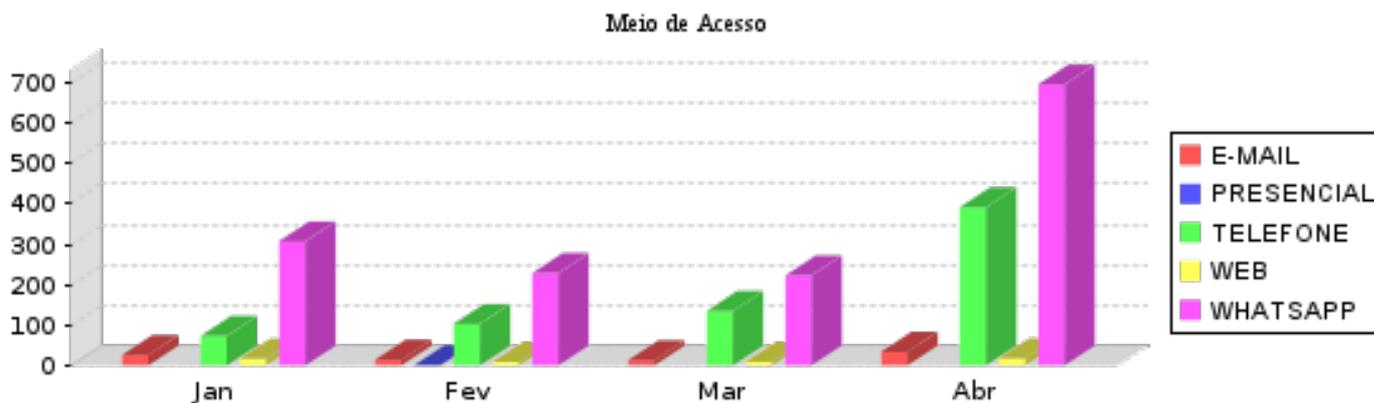
ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
ACESSIBILIDADE	1	1	0	5	7
AGENDAMENTO	0	0	11	139	150
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	0	0	1	1
APURAÇÃO	1	0	0	0	1
ATENDIMENTO	2	2	2	5	11
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	15	28	20	70	133
BIOMETRIA	22	7	17	72	118
CARTÓRIO ELEITORAL	11	9	30	46	96
CERTIDÕES ELEITORAIS	36	24	14	8	82
CONCURSOS E ESTÁGIOS	5	7	5	2	19
CONSULTA	4	1	2	2	9
DOCUMENTOS	2	1	0	0	3
ELEIÇÕES	0	2	1	3	6
ELEIÇÕES 2020	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES 2022	0	0	0	1	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	0	0	1	1	2
Enfrentamento à desinformação	1	0	0	0	1
e-TÍTULO	6	1	2	5	14
JUSTIFICATIVA	0	0	1	1	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO -	1	1	2	2	6
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	0	0	1	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	6	2	2	12	22
MESÁRIA/MESÁRIO	68	52	27	16	163
MULTAS ELEITORAIS	14	12	9	13	48
OUTROS	1	0	3	4	8
Ouvidoria da Mulher	0	0	1	0	1
PARTIDOS POLÍTICOS	9	10	4	24	47
PESQUISA ELEITORAL	0	0	0	1	1
PRESTAÇÃO DE CONTAS	0	0	1	1	2
PROPAGANDA ELEITORAL	3	0	1	0	4
Quitação Eleitoral	0	0	1	0	1
RESULTADO ELEIÇÕES	0	1	1	0	2
SECRETARIA DO TRE	0	0	0	1	1
TÍTULO ELEITORAL	216	194	222	705	1337
TOTAL	424	356	380	1141	2301

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (63%) e o Telefone (31%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 94% dos atendimentos. As manifestações por e-mail, web e presencial totalizaram 6% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 1º quadrimestre de 2024, 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	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
E-MAIL	26	14	13	34	87
PRESENCIAL	0	1	0	0	1
TELEFONE	73	103	135	392	703
WEB	17	9	9	18	53
WHATSAPP	308	229	223	697	1457
Total	424	356	380	1141	2301



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 29 demandas encaminhadas para outras unidades, conforme tabela abaixo.

As unidades demandas foram: SGP (15 demandas), STI (5 demandas), CRE (2 demandas), GAB-CRE (1 demanda), COCRE (2 demandas), SAO (1 demanda), SJD (2 demandas) e 34ª ZE (1 demanda).

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 1º quadrimestre de 2024.

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 - 0,165 - 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 3º quadrimestre e anual de 2023, bem como relatório estatístico anual de atendimentos da Lei de Acesso à Informação e dos atendimentos mensais de 2023 (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios/relatorios-nova>).
- Elaboração de Relatório de Gestão do Juiz Ouvidor Eleitoral Marcelo Augusto Costa Campos (2022-2023).
- 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

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais, no dia 7/2/2024, às 9h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do evento "Sensibilização e metodologia sobre o modelo de Dimensionamento da Força de Trabalho – DFT", no dia 8/2/2024, das 8 às 12h e das 13h às 16h.



Servidores do TRE/SE que participaram do evento

- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 1ª reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral de 2024, por videoconferência, no dia 19/2/2024, a partir das 10 horas.

Recording LIVE Custom Live Streaming Service You are viewing Gregory Michener, FGV-EBAPE, R.L.'s screen View Options

SHOW TASKBAR DISPLAY SETTINGS A participant has enabled Closed Captioning Who can see this transcript? Recording on

0:12:54 10:19 AM

Como explicar a consistência (ou aumento) das Percepções de Corrupção (N=1151)

Country

	ARG	BOL	BRA	CHL	COL	CRI	DOM	ECU	GTM	HND	MEX	NIC	PAN	PER	PRY	SLV	URY	VEN	AVG
1. Corruption has actually increased or remained the same	43%	59%	21%	39%	43%	27%	36%	62%	47%	56%	48%	45%	56%	44%	27%	67%	20%	59%	40%
2. Press is more professional and exposes more corruption cases	7%	17%	17%	6%	12%	7%	8%	11%	12%	0%	13%	9%	13%	12%	18%	10%	17%	12%	11%
3. Press is more independent and exposes more corruption cases	3%	4%	7%	13%	1%	12%	6%	3%	0%	12%	28%	0%	12%	0%	15%	20%	8%	8%	8%
4. Greater transparency exposes more corruption cases	9%	4%	25%	21%	10%	7%	8%	8%	4%	11%	9%	0%	10%	18%	5%	8%	8%	9%	9%
5. Social media increases perception of corruption	26%	21%	26%	18%	28%	47%	26%	11%	17%	19%	12%	9%	11%	15%	27%	5%	48%	12%	22%
6. More civil servants engaged in leaking information to the press	12%	4%	4%	3%	6%	0%	6%	5%	0%	19%	4%	0%	0%	3%	10%	0%	7%	2%	5%

Next slide

A Lei de Acesso e

No Notes.

Vanda - Ouvidoria Eleitoral do T...

Allan Tronelli

Gregory Michener, FGV-EBAPE, Rio ...

Marcio Moraes

iPhone de CRIST...

Slide 7 of 25

Unmute Stop Video (Alt+V) Participants Chat Share Screen Summary AI Companion Record Show Captions Reactions Apps Whiteboards Notes Leave

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do 16º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) e III Encontro do COJUM, no período de 10 a 12/4/2024, na cidade de Manaus/AM (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Abril/juiza-dauquiria-de-melo-participou-xvi-encontro-do-colegio-de-ouvidores-da-justica-eleitoral>).



Ouvidores Eleitorais e da Mulher



Juíza Ouvidora Dauquiria de Melo Ferreira e servidora Vanda Gois

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião sobre o Prêmio CNJ de Qualidade, no dia 8/4/2024, às 9:30h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião da Comissão Feminina do TRE/SE, no dia 11/4/2024, às 10h.
- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foram respondidos os itens 15 ao 27, 31 e 32 do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2024, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral.
- Solicitação à ASCOM de elaboração de spot para rádios e divulgação no site e redes sociais do TRE/SE da ampliação do horário de atendimento da Ouvidoria Eleitoral (7 às 19 h), no período de 22/04 a 8/5/2024, para atendimento das demandas dos eleitores nos dias que antecederam o fechamento do cadastro em 8/5/2024 (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Maio/amanha-dia-8-prazo-final-para-fazer-e-atualizar-o-titulo-de-eleitor>). Também foi elaborado o banner abaixo e disponibilizado na Central de Atendimento de Aracaju e na 34ª Zona Eleitoral de Nossa Senhora do Socorro.



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, prazos do calendário eleitoral e estatísticas das demandas recebidas.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria nas reuniões e eventos promovidos pelo TRE/SE 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 58% dos atendimentos. Em face da proximidade do prazo para fechamento do cadastro eleitoral, verificou-se aumento percentual de 138,45% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2023.

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