



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

2º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

MAIO/AGOSTO – 2024

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Maio a agosto de 2024

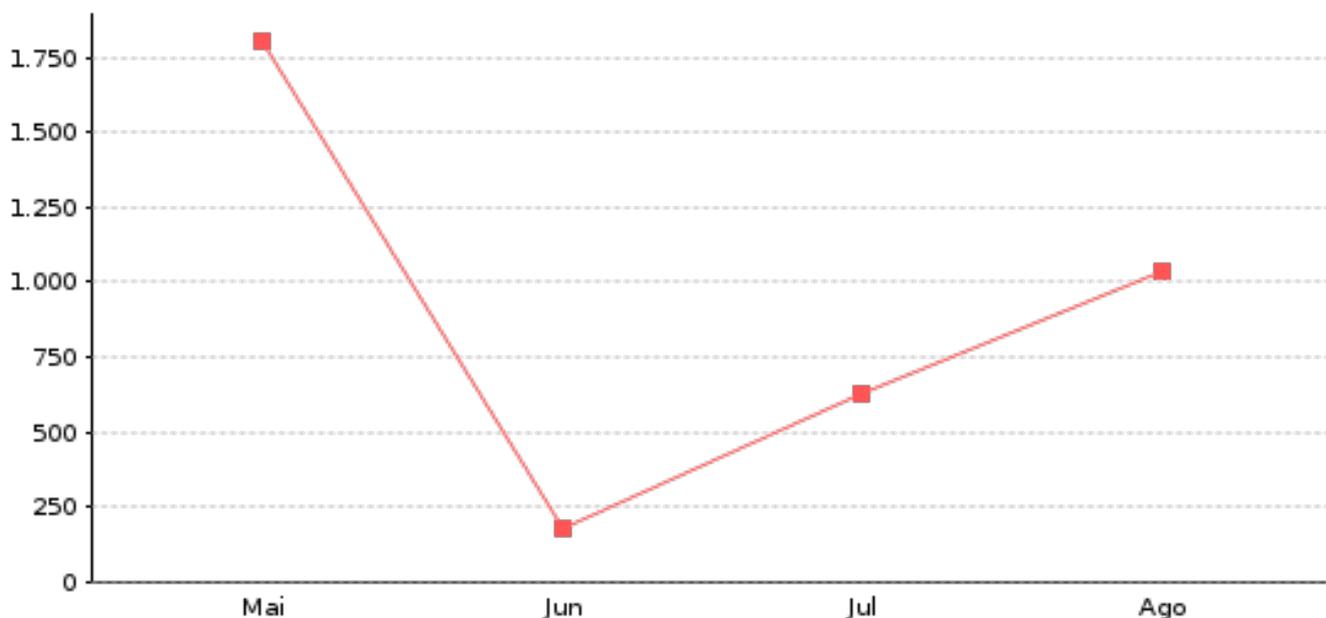
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/5/2024 a 31/8/2024.

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

DEMANDAS RECEBIDAS

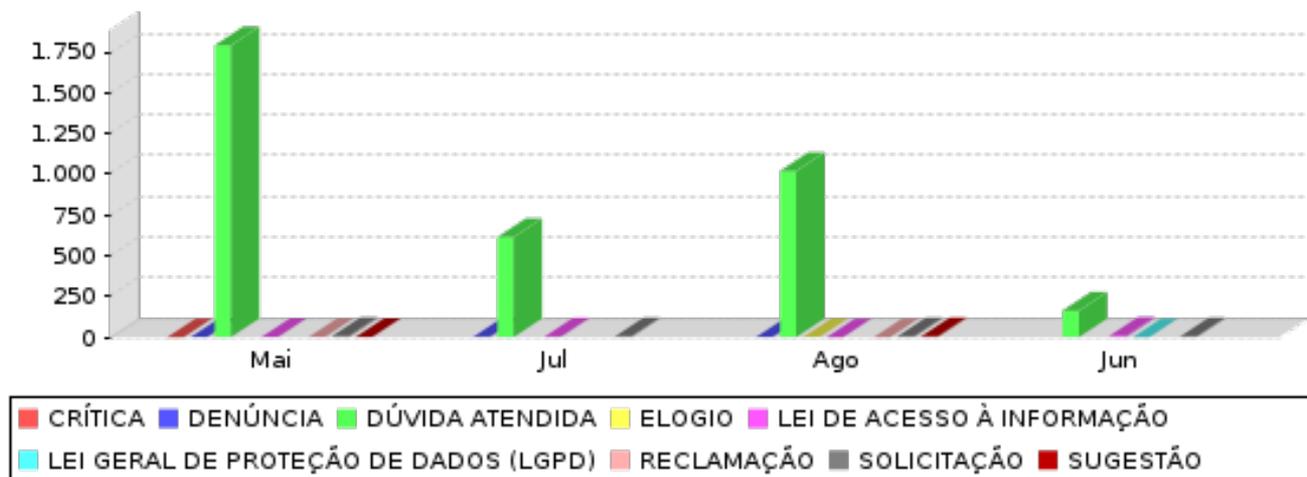
No período de 1º/5/2024 a 31/8/2024, a Ouvidoria recebeu um total de **3.649** (três mil, seiscentas e quarenta e nove) manifestações. No mesmo período de 2023, foram registradas 598 (quinhentas e noventa e oito) demandas. Verifica-se aumento percentual de 510,2% na quantidade de atendimentos em relação ao 2º quadrimestre de 2023. O aumento na quantidade de atendimento está relacionado ao período próximo ao fechamento do cadastro e aos atendimentos itinerantes realizados pela Ouvidoria Eleitoral.

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 (1.349 manifestações), representando 37% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
CRÍTICA	1	0	0	0	1
DENÚNCIA	2	0	4	2	8
DÚVIDA ATENDIDA	1791	163	614	1020	3588
ELOGIO	0	0	0	2	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	9	3	1	15
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE	0	1	0	0	1
RECLAMAÇÃO	2	0	0	1	3
SOLICITAÇÃO	8	5	5	6	24
SUGESTÃO	2	0	0	5	7
TOTAL	1808	178	626	1037	3649



Relatório Quantitativo por Assunto

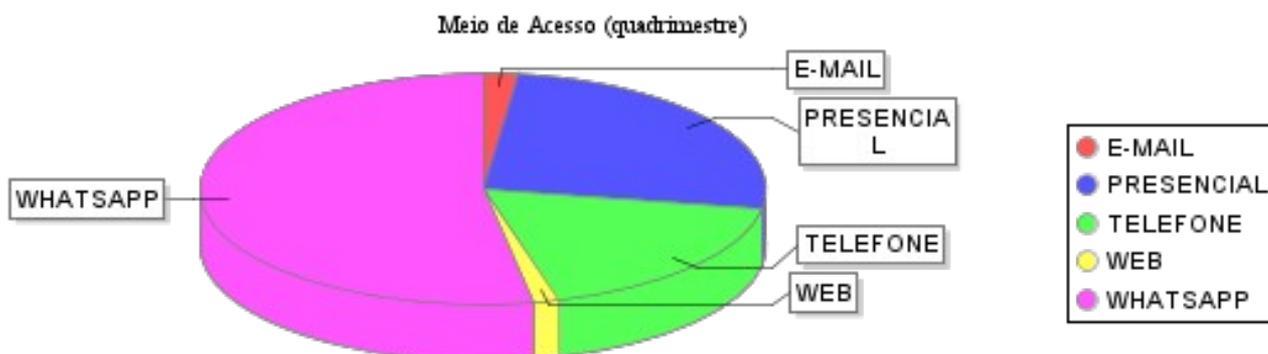
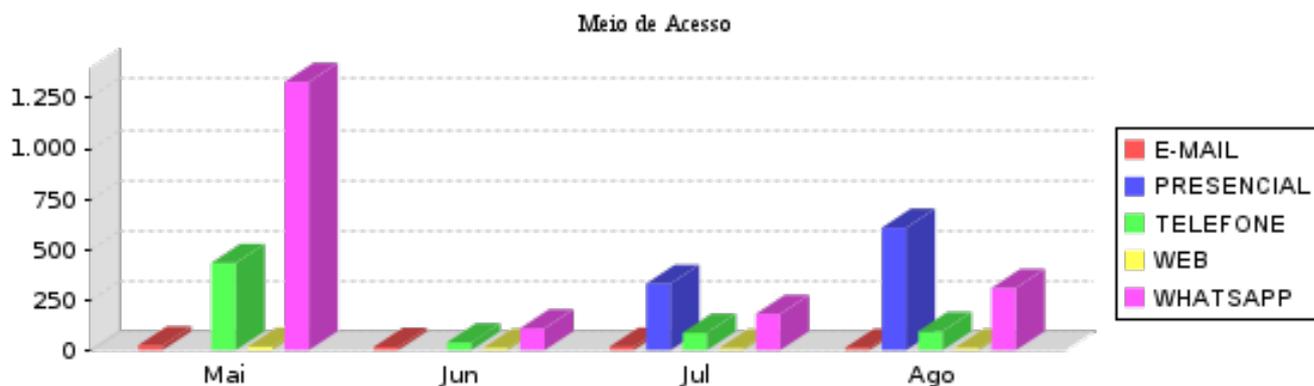
ASSUNTO	Mai	Jun	Jul	Ago	TOTAL
ACESSIBILIDADE	2	0	3	11	16
AGENDAMENTO	44	0	0	0	44
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	0	1	0	1
ATENDIMENTO	12	3	0	1	16
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	118	28	56	47	249
BIOMETRIA	159	2	5	3	169
CARTÓRIO ELEITORAL	38	4	2	21	65
CERTIDÕES ELEITORAIS	43	19	24	23	109
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	18	1	1	21
CONSULTA	10	4	2	7	23
DOCUMENTOS	2	0	1	1	4
ELEIÇÕES	12	5	13	8	38
Eleições 2024	0	0	0	1	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	0	0	0	3	3
e-TÍTULO	13	0	2	0	15
HORÁRIO DAS ELEIÇÕES	0	0	1	0	1
ILÍCITOS ELEITORAIS	0	0	1	1	2
JUSTIFICATIVA	5	0	0	1	6
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO -	2	3	0	0	5
LGPD - Dúvida	0	1	0	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	40	2	7	18	67
local de votação	1	0	0	0	1
MESÁRIA/MESÁRIO	26	33	83	174	316
MULTAS ELEITORAIS	75	4	8	7	94
OUTROS	14	2	0	4	20
PARTIDOS POLÍTICOS	11	6	21	12	50
Pesquisa de Satisfação Evento	0	0	316	589	905
PRESTAÇÃO DE CONTAS	3	1	1	4	9
PROPAGANDA ELEITORAL	1	0	4	33	38
PROPAGANDA PARTIDÁRIA	0	0	0	1	1
REGISTRO CANDIDATURA	0	0	0	4	4
RESULTADO ELEIÇÕES	0	1	0	0	1
SERVIDOR(A)/JUIZ(A)/PROMOTOR	0	2	0	0	2
SISTEMA PARDAL	0	0	1	0	1
TÉCNICOS(AS) DE URNAS	1	0	0	0	1
TÍTULO ELEITORAL	1175	40	73	61	1349
URNAS	0	0	0	1	1
TOTAL	1808	178	626	1037	3649

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (53%), Presencial (26%) e o Telefone (18%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 97% dos atendimentos. As manifestações por e-mail e web totalizaram 3% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 2º quadrimestre de 2024, a quantidade dos atendimentos por whatsapp superou a quantidade por telefone. Entretanto, no mês de agosto, o atendimento presencial superou o atendimento por whatsapp e por telefone, em face da realização de atendimento itinerante.

Meio de Acesso	Mai	Jun	Jul	Ago	Total
E-MAIL	25	17	18	13	73
PRESENCIAL	0	0	330	608	938
TELEFONE	433	39	87	95	654
WEB	19	13	11	12	55
WHATSAPP	1331	109	180	309	1929
Total	1808	178	626	1037	3649



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 36 demandas encaminhadas para outras unidades.

As unidades mais demandas foram: SGP (18 demandas), CRE (5 demandas) e STI (4 demandas).

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 2º 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 - 0,2625 - 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.

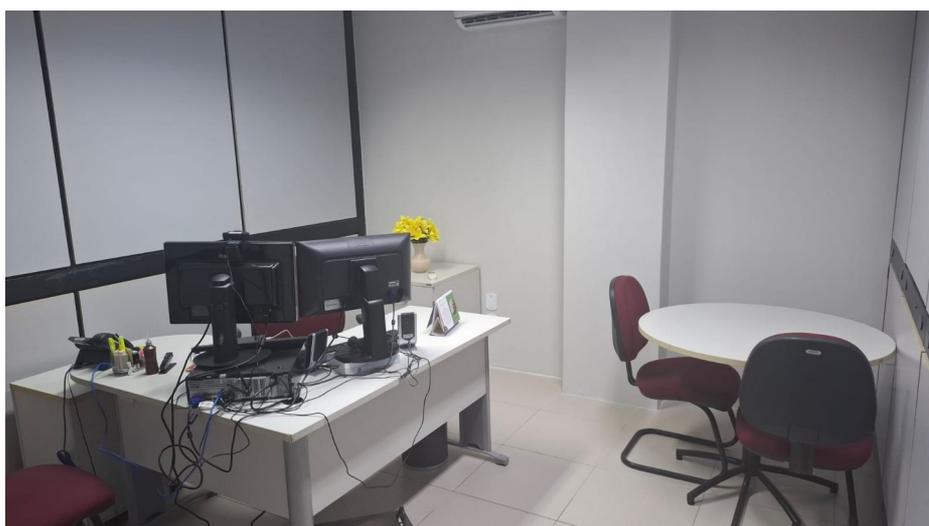
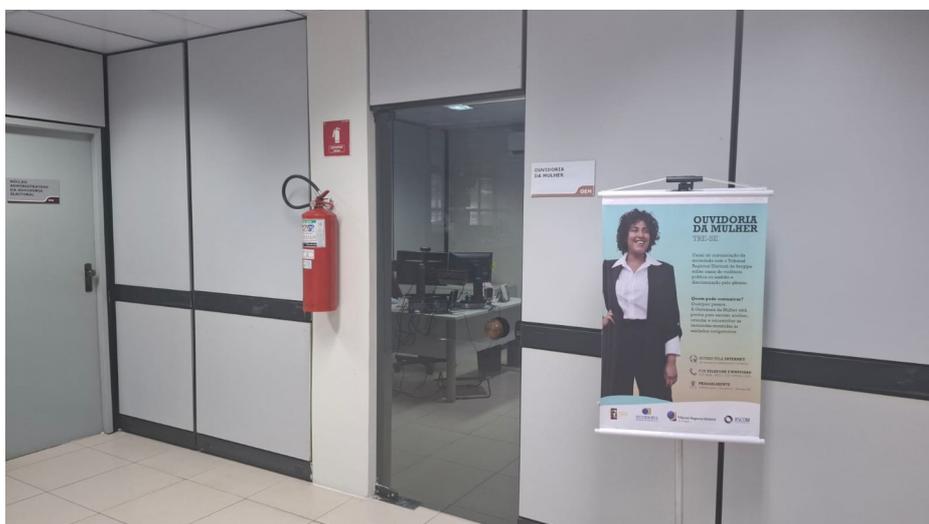
AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2024, bem como relatórios estatísticos mensais (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria-eleitoral-em-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 no evento "LGPD e a Justiça Eleitoral de Sergipe", organizado pelo Núcleo de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais (NSI) em parceria com a Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe (EJESE), no dia 13 de maio de 2024, das 9 às 11h, no Auditório Fernando Ribeiro Franco, na sede do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral na Palestra "Estilo de vida saudável e envelhecimento bem-sucedido", organizada pela Coordenadoria de Assistência à Saúde e Benefícios (COASA), no dia 17 de maio de 2024, das 10 às 11h, no Auditório Dr. Luiz Magalhães, na sede do TRE/SE, bem como da Palestra Exames Periódicos: Promovendo a Saúde Integral, no dia 06 de junho de 2024, das 8:30 às 9:30h, no mesmo local.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais, no dia 21/05/2024, às 9h, tendo como pauta atualizar o Inventário Preliminar de Dados Pessoais, conforme encaminhamento da Encarregada de Dados.
- Atualização da planilha do inventário de dados pessoais para preenchimento pelas unidades do TRE/SE no Processo SEI nº 0003624-47.2024.6.25.8300, bem como a anotação dos dados referentes à Ouvidoria Eleitoral.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, por videoconferência, no dia 28/08/2024, às 10 horas, com vistas à realização de Eleição da nova composição da Comissão Executiva do referido Colégio de Ouvidores.
- Disponibilização da sala da Ouvidoria da Mulher, em anexo à sala da Ouvidoria Eleitoral para atendimento reservado de mulheres e demais situações que deverão ser encaminhadas para a Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/governanca-institucional/comissoes-comites-e-conselho-de-governanca/comissao-de-prevencao-e-enfrentamento-do-assedio-moral-do-assedio-sexual-e-da-discriminacao-cpead>).



- Solicitação à Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM) de elaboração de banner para divulgação da Ouvidoria da Mulher e modelo de camisa para os servidores da Ouvidoria Eleitoral e equipe de apoio que trabalhariam nos atendimentos itinerantes, como parte do projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!”, ocorridos nos meses de julho e agosto de 2024. O banner e as camisas foram confeccionados pela Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade do TRE/SE (SAO).



OUVIDORIA DA MULHER
TRE-SE

Canal de comunicação da sociedade com o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe sobre casos de violência política ou assédio e discriminação pelo gênero.

Quem pode comunicar?
Qualquer pessoa.
A Ouvidoria da Mulher está pronta para escutar, acolher, orientar e encaminhar as demandas recebidas às unidades competentes.

ACESSE PELA INTERNET
tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria

POR TELEFONE E WHATSAPP
(79) 3209 - 8777 | (79) 99948-1969

PESSOALMENTE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Aracaju/SE



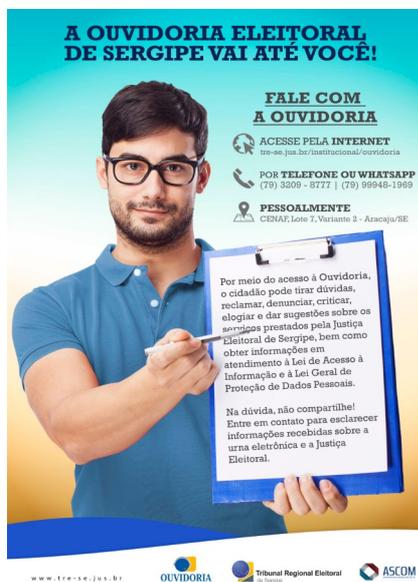
FRENTE



VERSO

ATENDIMENTOS ITINERANTES REALIZADOS PELA OUVIDORIA ELEITORAL

O projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!” foi idealizado em 2020, quando foi elaborado o banner abaixo, não tendo sido iniciado em face da pandemia, conforme consta no relatório de gestão de 2020 (https://www.tre-se.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfs/web/viewer.html?file=https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-anterior/relatorios-da-ouvidoria/relatorios-2020/tre-se-relatorio-anual-de-gestao-da-ouvidoria-2020/@@download/file/TRE-SE-Relat%C3%B3rio-anual-de-gest%C3%A3o-da-Ouvidoria-2020.pdf).



O 1º atendimento itinerante do projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!” ocorreu no período de 24 a 28 de julho de 2024. O evento ocorreu no Shopping RioMar concomitantemente à exposição "Da célula à urna eletrônica: uma jornada democrática". O objetivo foi esclarecer dúvidas dos cidadãos, divulgar os canais de contato da Ouvidoria e realizar uma Pesquisa de Satisfação com os visitantes da exposição organizada pelo Centro de Memória Eleitoral (CEMEL) do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Agosto/ouvidoria-eleitoral-realiza-1o-atendimento-itinerante-no-shopping-riomar>).



Na oportunidade, das 630 pessoas que visitaram a exposição, 454 avaliaram o evento na urna eletrônica através da digitação de 1 a 5 (5-ótimo, 4-bom, 3-regular, 2-ruim, 1-péssimo). Além de participarem da pesquisa de satisfação do evento, 330 visitantes receberam os contatos de telefone e whatsapp da Ouvidoria Eleitoral, bem como informações sobre os serviços de ouvidoria, da realização de plantão nas eleições e do esclarecimento de qualquer dúvida sobre título eleitoral, eleições 2024 e urna eletrônica. Dentre as demandas recebidas, houve esclarecimentos de dúvidas sobre local de votação, biometria, urna eletrônica; elogio ao atendimento de servidor na exposição e sugestões referentes ao evento.



Conforme boletim de urna, segue resultado da pesquisa de satisfação:

Ótimo - 433 votos
Bom – 18 votos
Regular – 1 voto
Péssimo – 1 voto
Total apurado: 454 votos
Total de votos válidos: 453 votos
Branco: 0
Nulos: 1

Da análise dos dados, verifica-se que a Exposição “Da cédula à urna eletrônica: uma jornada democrática”, organizada pelo CEMEL do TRE/SE teve 96% de aprovação do público com o conceito “ótimo”, evidenciando o sucesso do evento.

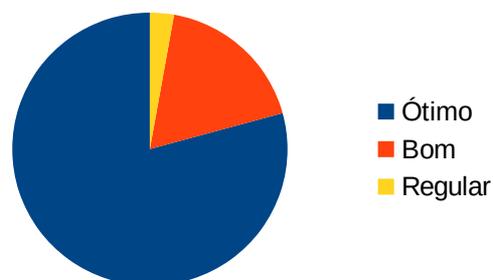
Vale ressaltar que, no mês de julho de 2024, o atendimento presencial representou 53% do total de 626 demandas. O assunto pesquisa de satisfação em evento e divulgação dos serviços de ouvidoria (316 registros) foi o mais demandado e representou 50% dos atendimentos.

Dando continuidade ao projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!”, no mês de agosto de 2024, a Ouvidoria Eleitoral realizou atendimentos itinerantes durante o treinamento dos mesários da 1ª e da 27ª Zonas Eleitorais de Aracaju, ocorridos no Fórum Aloísio de Abreu Lima. O objetivo foi esclarecer dúvidas dos mesários, divulgar os canais de contato da Ouvidoria e realizar Pesquisa de Satisfação com os mesários sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, utilizando a urna eletrônica (<https://www.instagram.com/reel/C-VuyStyPul/?igsh=Mm5zcWdtM2RiOGpr>).



A satisfação dos mesários que participaram da pesquisa quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral atingiu o percentual de 97% (soma dos conceitos “bom” e “ótimo”), conforme tabela e gráfico abaixo:

Avaliação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	Total
Ótimo	168
Bom	38
Regular	6
Total de votos válidos	212
Branco	1
Total apurado	213



No mês de agosto de 2024, o atendimento presencial representou 59% das 1.037 demandas. O assunto pesquisa de satisfação em evento e divulgação dos serviços de ouvidoria (589 registros) foi o mais demandado e representou 57% dos atendimentos.

Assim, verifica-se que tanto em julho quanto em agosto de 2024, a maioria dos atendimentos foram realizados de forma itinerantes, evidenciando o sucesso do projeto que teve de ser pausado, em face da proximidade das eleições.

Vale ressaltar que durante os atendimentos itinerantes e no mês de agosto, a Ouvidoria funcionou no horário de 7 às 19 h e realizou plantões nos finais de semana, no horário de 8 às 13 horas. Além disso, durante o atendimento no Shopping RioMar, a equipe foi aumentada, tendo participado do evento os servidores: Vanda dos Santos Gois, Isabella Melo Aguiar, Maria do Rosário Martins de Almeida, Amanda Souto Casado de Carvalho, Elessandro Santos, Ricardo Loeser de Carvalho Filho, Rafael Barbosa dos Santos e Mônica de Carvalho Rocha, que em escala de revezamento atenderam os visitantes da exposição das 9 às 22 horas, no período de 24 a 28 de julho de 2024.

Os eventos foram amplamente divulgados pela Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM), através de entrevistas para TV (<https://youtu.be/NPwPwOyoleo?si=75oFbkiZgHoBZIVg>), elaboração de spot para rádios, bem como no site e redes sociais do TRE/SE.



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, elaboração de banner, entrevistas para TV e spot para rádios, com o objetivo de que a(o)s cidadã(o)s tivessem conhecimento dos canais e horários 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, bem como a disponibilização da sala da Ouvidoria da Mulher e o início dos atendimentos itinerantes da Ouvidoria Eleitoral.

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 37% dos atendimentos. Em face do fechamento do cadastro eleitoral em 8 de maio de 2024, bem como da realização de atendimentos itinerantes para divulgação da Ouvidoria, tirar dúvidas e realizar pesquisa de satisfação, verificou-se aumento percentual de 510,2% 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