



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

## **3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

**SETEMBRO/DEZEMBRO – 2024**

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**  
**MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS**  
**Período: Setembro a dezembro de 2024**

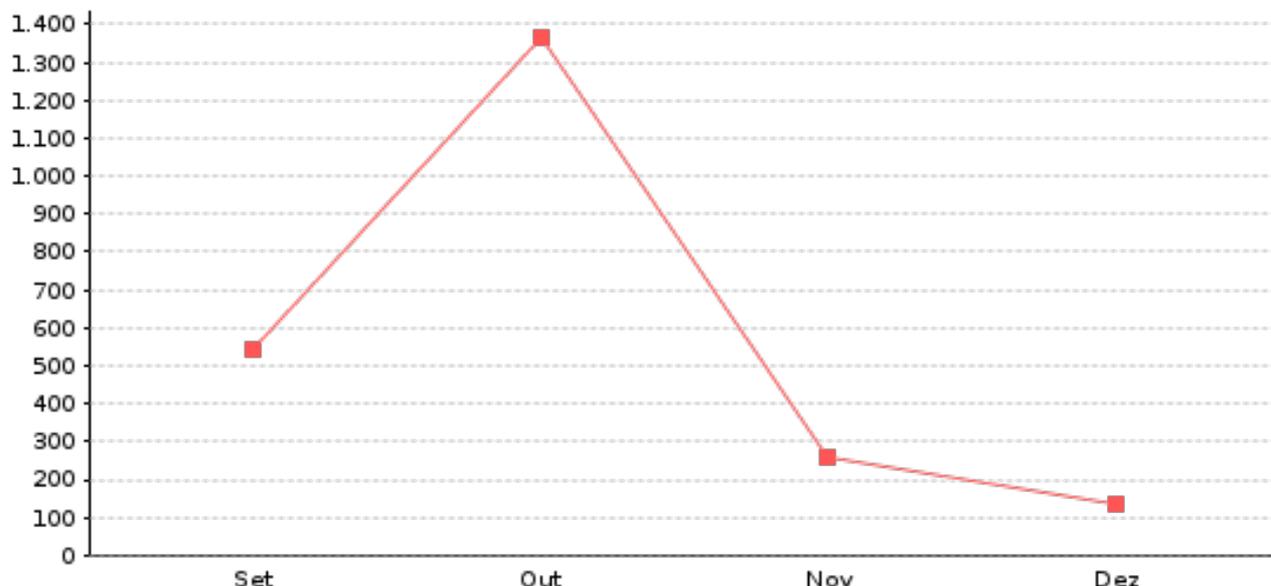
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/9/2024 a 31/12/2024.

Este é o 3º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de setembro a dezembro de 2024.

**DEMANDAS RECEBIDAS**

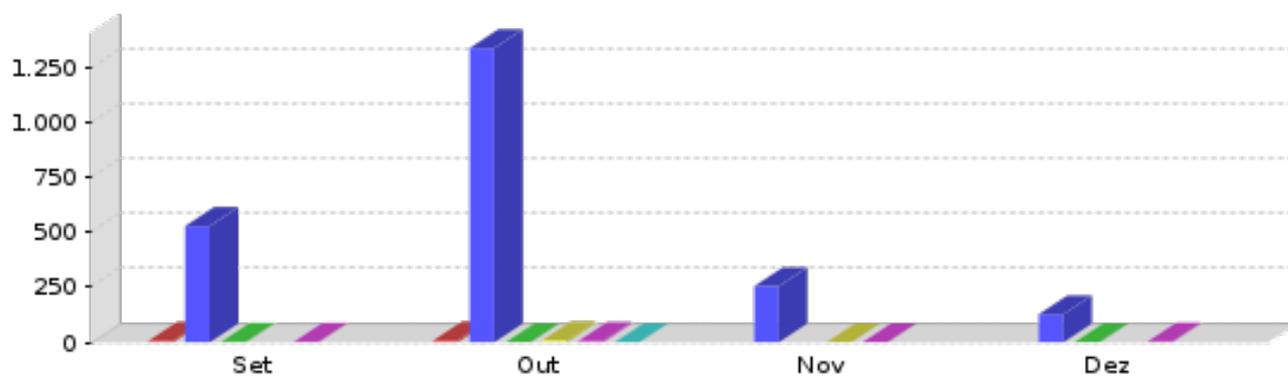
No período de 1º/9/2024 a 31/12/2024, a Ouvidoria recebeu um total de **2.305** (duas mil, trezentas e cinco) manifestações. No mesmo período de 2023, foram registradas 460 (quatrocentas e sessenta) demandas. Verifica-se aumento percentual de 401,1% na quantidade de atendimentos em relação ao 3º quadrimestre de 2023. O aumento na quantidade de atendimentos está relacionado à realização das Eleições 2024.

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 local de votação, representando 26% dos atendimentos.



### Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
DENÚNCIA	8	9	0	0	17
DÚVIDA ATENDIDA	530	1341	256	128	2255
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	3	1	0	2	6
RECLAMAÇÃO	0	9	1	0	10
SOLICITAÇÃO	3	7	2	4	16
SUGESTÃO	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>1368</b>	<b>259</b>	<b>134</b>	<b>2305</b>



DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO
SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO		

**Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação**

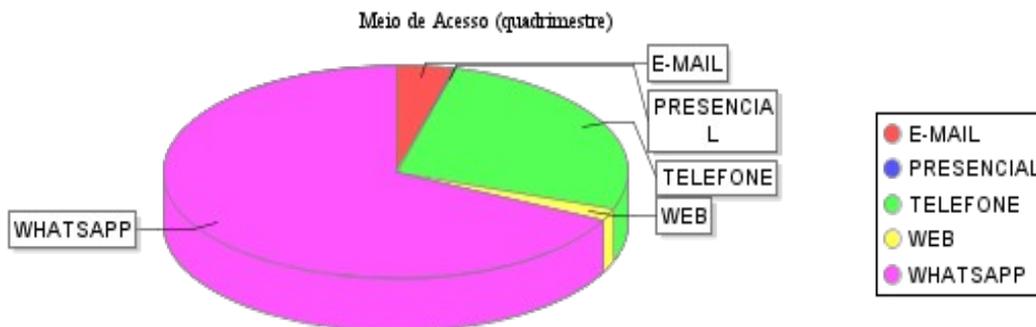
<b>ASSUNTO</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>TOTAL</b>
ACESSIBILIDADE	1	13	1	0	15
AGENDAMENTO	0	0	1	0	1
APURAÇÃO	0	2	0	0	2
ATENDIMENTO	1	2	1	0	4
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	42	71	19	17	149
BIOMETRIA	6	6	6	9	27
CARTÓRIO ELEITORAL	29	44	0	2	75
CERTIDÕES ELEITORAIS	10	12	3	8	33
CONCURSOS E ESTÁGIOS	2	2	0	4	8
CONSULTA	3	14	1	0	18
DOCUMENTOS	0	2	0	0	2
DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA	0	1	0	0	1
ELEIÇÕES	3	5	2	1	11
ELEIÇÕES 2012	0	1	0	0	1
Eleições 2024	17	100	4	1	122
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	2	7	3	1	13
Enfrentamento à desinformação	0	3	0	0	3
e-TÍTULO	13	24	0	0	37
HORÁRIO DAS ELEIÇÕES	0	1	0	0	1
ILÍCITOS ELEITORAIS	6	61	0	0	67
JUSTIFICATIVA	15	46	7	1	69
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO -	2	2	0	1	5
LEI SECA	1	8	0	0	9
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	1	0	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	120	477	0	0	598
MESÁRIA/MESÁRIO	90	160	19	7	276
MULTAS ELEITORAIS	6	23	10	8	47
OUTROS	5	19	1	4	29
PARTIDOS POLÍTICOS	14	13	14	3	44
PESQUISA ELEITORAL	1	0	0	0	1
PRESTAÇÃO DE CONTAS	1	1	0	0	2
PROPAGANDA ELEITORAL	65	42	0	0	107
PROPAGANDA PARTIDÁRIA	1	0	0	0	1
REGISTRO CANDIDATURA	1	1	0	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	0	16	0	0	16
TÍTULO ELEITORAL	87	183	167	67	504
URNAS	0	3	0	0	3
Votação Obrigatória	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>	<b>1368</b>	<b>259</b>	<b>134</b>	<b>2305</b>

## MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (68%) e o Telefone (26%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 94% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 3º quadrimestre de 2024, a quantidade dos atendimentos por whatsapp superou a quantidade por telefone.

Meio de Acesso	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-MAIL	18	58	11	6	93
PRESENCIAL	1	2	0	0	3
TELEFONE	141	394	66	9	610
WEB	15	17	4	5	41
WHATSAPP	369	897	178	114	1558
Total	544	1368	259	134	2305



## **TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 30 demandas encaminhadas para outras unidades.

A unidade mais demanda foi SJD (5 demandas).

## **INDICADORES DA OUVIDORIA**

Abaixo as informações, referentes ao 3º 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 - 0,275 - 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

### Realização de Plantões no 1º e 2º Turnos das Eleições 2024



A Ouvidoria Eleitoral realizou plantão para atendimento das(os) cidadãs(os) no período de 1º a 6/10/2024 e 25 a 27/10/2024, no horário das 07 às 19 horas. Foram registrados 1.060 atendimentos nos dias do plantão do 1º (1º a 6/10/2024) e 2º (25 a 27/10/2024) Turnos das Eleições 2024.

Foi disponibilizado, novamente, nos dias das eleições o serviço de atendimento por videochamada para atender às(os) eleitoras(es) surdas(os), em parceria com a Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança (COPEG) e a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN) deste Tribunal, sendo disponibilizado intérpretes de LIBRAS, contribuindo para proporcionar acessibilidade a essas(es) eleitoras(es) e facilitar o trabalho das(os) mesárias(os). Mais detalhes no Relatório do [1º Turno](#) e do [2º Turno](#) das Eleições 2024.

## Participação no Planejamento Estratégico do TRE/SE

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

Ressalta-se, no período, a realização da [Semana da Diversidade Religiosa](#) (Iniciativa 3 - Campanha de conscientização de combate à discriminação e ao assédio), realizada em dezembro de 2024.



## **Melhoria na navegação do site da Ouvidoria Eleitoral**

Conforme sugerido no [Relatório do Projeto Linguagem Simples na Ouvidoria](#) (pág. 10), foi reestruturada a página da [Ouvidoria](#) no site, utilizando recursos mais interativos e visuais, através da utilização do módulo Exposição, disponível no Sistema Plone da Justiça Eleitoral.

Além disso, o [Relatório anual de Gestão da Ouvidoria Eleitoral 2024](#) passou a ser elaborado e disponibilizado diretamente no site, em formato HTML.

## **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.

O período foi caracterizado pela realização das Eleições 2024 (1º e 2º Turnos). Esta Ouvidoria trabalhou no aprimoramento de seus serviços com o aumento da equipe e dos dias de plantão no período eleitoral e disponibilização de intérpretes da LIBRAS. Verificou-se aumento percentual de 401,1% 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