



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

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

**2024**

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Diógenes Barreto  
Presidente

Desa. Ana Lúcia Freire de Almeida dos Anjos  
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho  
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Dra. Dauquiria de Melo Ferreira  
Juíza Ouvidora

Equipe

Vanda dos Santos Gois  
Chefe do Núcleo Administrativo da Ouvidoria

Amanda Souto Casado de Carvalho  
Isabella Melo Aguiar  
Maria do Carmo Vasconcelos Pinto  
Maria Alice Santana de Jesus - estagiária

## APRESENTAÇÃO



A Juíza Dauquiria de Melo Ferreira, Ouvidora Eleitoral e da Mulher do TRE/SE, apresenta relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no período de janeiro a dezembro de 2024, em atendimento ao disposto no art. 14, II, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, entre outros normativos, ao tempo que assegura a integridade de seu conteúdo.

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 a(o)s cidadã(o)s.

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 suas cidadãs e 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

Segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas por mês na Ouvidoria Eleitoral, tendo sido registrados 8.255 atendimentos no período de 1º/1/2024 a 31/12/2024, verificando-se aumento de 6.232 atendimentos (aumento percentual de 308,06%) em relação ao mesmo período de 2023, quando foram registrados apenas 2.023 atendimentos.

### Atendimentos aos eleitores registrados na Ouvidoria Eleitoral por meios de acesso

MEIO DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
BALCÃO VIRTUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E-MAIL	26	14	13	34	25	17	18	13	18	58	11	6	253
PRESENCIAL	0	1	0	0	0	0	330	608	1	2	0	0	942
TELEFONE	73	103	135	392	433	39	87	95	141	394	66	9	1.967
VIDEOCHAMADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WEB	17	9	9	18	19	13	11	12	15	17	4	5	149
WHATSAPP	308	229	223	697	1331	109	180	309	369	897	178	114	4.944
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>356</b>	<b>380</b>	<b>1.141</b>	<b>1.808</b>	<b>178</b>	<b>626</b>	<b>1.037</b>	<b>544</b>	<b>1.368</b>	<b>259</b>	<b>134</b>	<b>8.255</b>

O assunto mais demandado foi Título Eleitoral (3.190 atendimentos), representando 39% das demandas. Assim, o serviço de informações aos cidadãos e cidadãs caracterizou todo o período, revelando o auxílio da Ouvidoria Eleitoral no atendimento aos eleitores e eleitoras, para regularização de suas inscrições eleitorais, consulta de local de votação e atendimento às(os) mesárias(os), além de suas outras atividades como recebimento de solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe.

Verifica-se que os períodos com maior quantidade de demandas foram março a maio (3.329 atendimentos), devido ao período de encerramento do prazo para requerimento e regularização de título eleitoral (fechamento do cadastro eleitoral), bem como agosto a outubro (2.949 atendimentos), em face do período eleitoral e da realização das eleições.

No mês de outubro foram registradas 1.368 demandas, sendo 1.060 atendimentos realizados nos dias do plantão do 1º (1º a 6/10/2024) e 2º (25 a 27/10/2024) Turnos das Eleições 2024.

Ressalte-se, ainda, que desde as eleições de 2020, a Ouvidoria disponibiliza o atendimento por whatsapp, que dispõe de respostas automáticas, podendo a(o) eleitor(a) ser atendido a qualquer hora, e por atendente no horário de 7 às 13 horas, que é ampliado para até as 19 horas, nos períodos dos plantões.

## PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

1º QUADRIMESTRE DE 2024 - [Relatório completo](#) e [pesquisa de satisfação](#)

16º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) e  
III Encontro do COJUM



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.



## Fechamento do Cadastro Eleitoral

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, que foi divulgada nas rádios através de spot, no [site](#) e redes sociais do TRE/SE. Também foi elaborado o banner abaixo e disponibilizado na Central de Atendimento de Aracaju e na 34ª Zona Eleitoral de Nossa Senhora do Socorro. Mais detalhes no [relatório de maio de 2024](#).



Votou em 2022  
sem biometria?  
**Poderá votar  
em 2024 da  
mesma forma.**

Não ter biometria cadastrada  
não impede que você exerça  
seu voto em 2024

Informações whatsapp  
(79) 99948-1969

Aponte a  
câmera  
do celular



#VZ DA  
DEMOCRACIA  
ELEIÇÕES 2024

Tribunal Regional Eleitoral  
de Sergipe

OUVIDORIA  
ELEITORAL DE SERGIPE/SE

ASCOM

## 2º QUADRIMESTRE DE 2024 - [Relatório completo](#) e [pesquisa de satisfação](#)

### Sala da Ouvidoria da Mulher



**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.

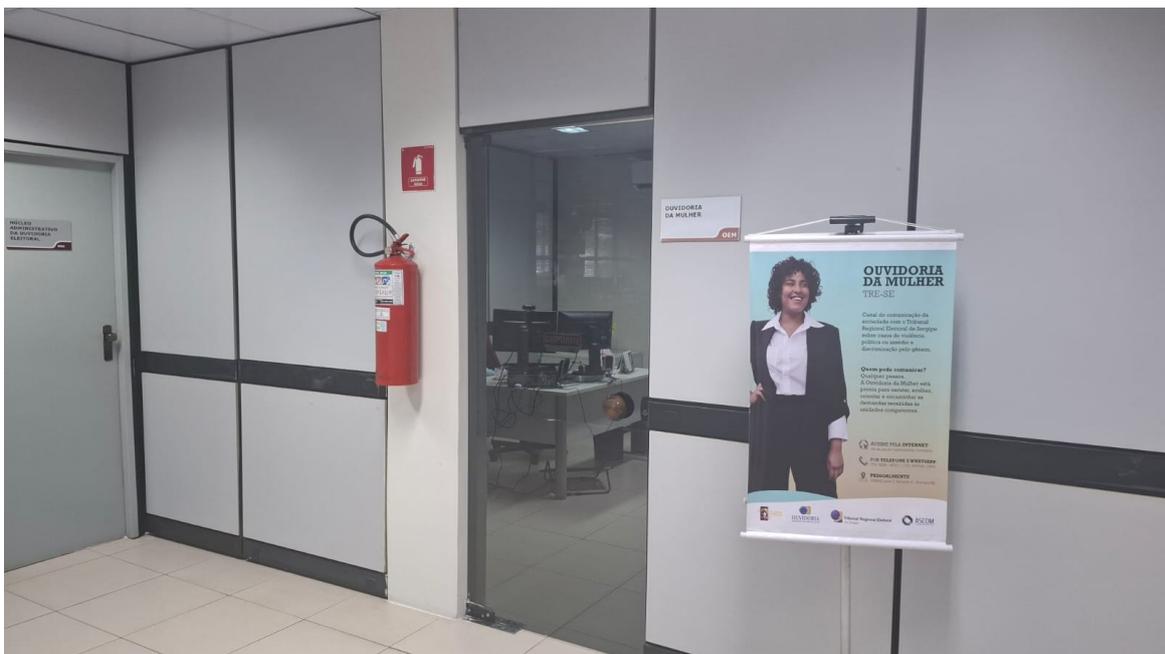
**ACESSE PELA INTERNET**  
tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria

**POR TELEFONE E WHATSAPP**  
(79) 3208-5177 | (79) 93946-1863

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

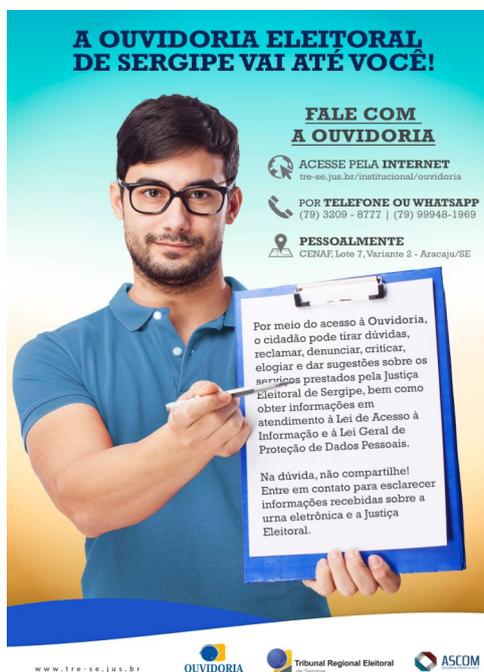
   

Disponibilização da sala da Ouvidoria da Mulher, em anexo à sala da Ouvidoria Eleitoral para atendimento reservado de mulheres e demais situações que deverão ser encaminhadas para a [Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação do TRE/SE](#).



## Atendimentos itinerantes

O projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!” foi idealizado em 2020, não tendo sido iniciado em face da pandemia, conforme consta no [Relatório de gestão de 2020](#).



### Atendimento no Shopping RioMar

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](#). A exposição teve 96% de aprovação do público com o conceito “ótimo”, evidenciando o sucesso do evento. Mais detalhes no [relatório de julho de 2024](#).



## Atendimento no Fórum Aloísio de Abreu Lima

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. 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”). Mais detalhes no [relatório de agosto de 2024](#).



Os eventos foram amplamente divulgados pela Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM), através de [entrevistas para TV](#), elaboração de spot para rádios, bem como no site e redes sociais do TRE/SE.



### 3º QUADRIMESTRE DE 2024 - [Relatório completo](#) e [pesquisa de satisfação](#)

#### 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 pesquisa de satisfação na urna eletrônica no [evento do CEMEL](#) e no [treinamento dos mesários](#) (Iniciativa 1 - Busca ativa da pesquisa de satisfação), realizadas no 2º quadrimestre de 2024; bem como a [Semana da Diversidade Religiosa](#) (Iniciativa 3 - Campanha de conscientização de combate à discriminação e ao assédio), realizada em dezembro de 2024, dentre outras.



A Ouvidoria Eleitoral também é responsável pela iniciativa “Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração e monitoramento de satisfação do público externo” do Macrodesafio 1 (Garantia dos direitos da cidadania) que tem a EJESE como gestora. Como ações realizadas, pode-se citar os atendimentos itinerantes, a pesquisa de satisfação na urna e a disponibilização da sala da Ouvidoria da Mulher.

### **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 vem exercendo regularmente as atividades necessárias ao cumprimento de sua missão de comunicação com o público interno e externo, especialmente no cumprimento da Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, regulamentada pela Resolução do TRE/SE 184/2016 e da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) de serviços públicos, regulamentada pela Resolução TRE/SE 6/2019.

O período foi caracterizado pela preparação e 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, disponibilização de intérpretes da LIBRAS, bem como na divulgação de seus serviços para maior alcance do eleitorado, através do site e redes sociais do TRE/SE, de cartazes, spot para rádios e entrevistas para TV.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria em reuniões deste Tribunal, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, de comitês e grupos de trabalho do TRE/SE.

Ademais, reitera-se a sugestão de ampliação gradativa dos plantões no período que antecede o fechamento do cadastro eleitoral e no período eleitoral.

Sugere-se, ainda, a realização de atendimentos itinerantes em escolas, faculdades e locais de grande circulação de eleitores a partir de 2025.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE vem ganhando destaque e conseguindo atender maior número de cidadãos e cidadãs, trabalhando com foco no autoatendimento, pesquisa de satisfação, divulgação dos seus serviços e atendimentos itinerantes com o objetivo de facilitar o acesso à informação e aos demais serviços prestados pela unidade, objetivando atender satisfatoriamente a população e contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

**Dra. DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA**  
Juíza Ouvidora Eleitoral