

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

Período: 1º/1/2024 a 30/11/2024

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 novembro 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.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Segue abaixo a quantidade de atendimentos aos eleitores realizadas por mês na Ouvidoria Eleitoral, tendo sido registrados 8.121 atendimentos até o mês de novembro de 2024, verificando-se aumento de 6.172 atendimentos em relação ao mesmo período de 2023, quando foram registrados apenas 1.949 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 | TOTAL |
|----------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
| BALCÃO VIRTUAL | 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 | 247 |
| PRESENCIAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 330 | 608 | 1 | 2 | 0 | 942 |
| TELEFONE | 73 | 103 | 135 | 392 | 433 | 39 | 87 | 95 | 141 | 394 | 66 | 1.958 |
| VIDEOCHAMADA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| WEB | 17 | 9 | 9 | 18 | 19 | 13 | 11 | 12 | 15 | 17 | 4 | 144 |
| WHATSAPP | 308 | 229 | 223 | 697 | 1331 | 109 | 180 | 309 | 369 | 897 | 178 | 4.830 |
| TOTAL | 424 | 356 | 380 | 1.141 | 1.808 | 178 | 626 | 1.037 | 544 | 1.368 | 259 | 8.121 |

O assunto mais demandado foi Título Eleitoral (3.123 atendimentos), representando 38% 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.

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

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

Sala da Ouvidoria da Mulher

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](#).

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 cédula 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](#).

3º QUADRIMESTRE DE 2024

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



A Ouvidoria Eleitoral realizou plantões para atendimento das(os) cidadãs(os) no horário das 7 às 19 horas. Foram registrados 1.060 atendimentos nos dias dos plantões 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). 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.

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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

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 e divulgação dos seus serviços 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