



OUVIDORIA

ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

Relatório do Projeto Ouvidoria Itinerante e Pesquisa de Satisfação na Urna Eletrônica (A Ouvidoria Eleitoral vai até você!)

2023 - 2024

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Des. Diógenes Barreto
Presidente

Desa. Ana Bernadete Leite de Carvalho Andrade
Vice-Presidente e Corregedora Eleitoral

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Dra. Dauquiria de Melo Ferreira
Juíza Ouvidora Eleitoral e da Mulher

Equipe

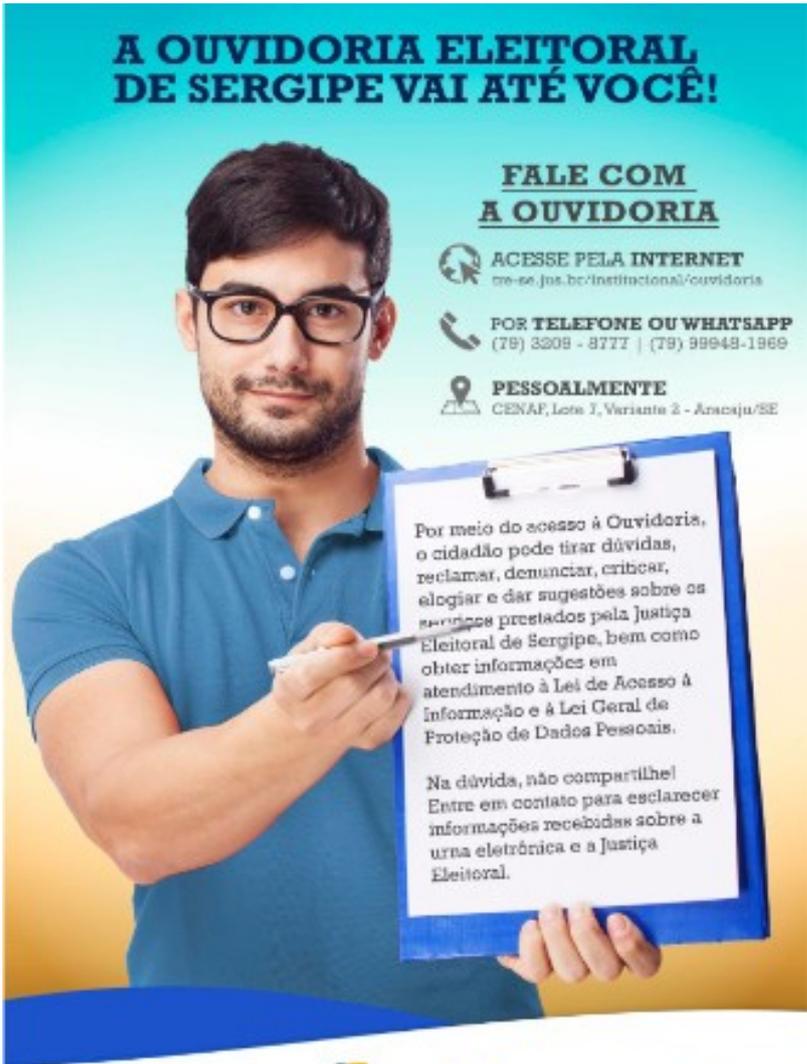
Vanda dos Santos Gois
Chefe do Núcleo Administrativo da Ouvidoria Eleitoral - NOE
Amanda Souto Casado de Carvalho
Isabella Melo Aguiar
Maria Alice Santana de Jesus - estagiária

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
Centro Administrativo Gov. Augusto Franco
Lote 2, Variante 7
Aracaju-SE 49.081-000
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe
www.tre-se.jus.br
ouvidoria@tre-se.jus.br

APRESENTAÇÃO

A Ouvidora Eleitoral e da Mulher do TRE/SE, apresenta o Relatório do Projeto Ouvidoria Itinerante e Pesquisa de Satisfação na Urna Eletrônica (A Ouvidoria Eleitoral vai até você!).

O projeto “A Ouvidoria Eleitoral vai até você!” foi idealizado em 2020, quando foi elaborado apenas o banner abaixo, não tendo sido iniciado em face da pandemia, conforme consta na página 13 do [relatório de gestão de 2020](#).



A OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE VAI ATÉ VOCÊ!

FALE COM A OUVIDORIA

- ACESSE PELA INTERNET**
tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria
- POR TELEFONE OU WHATSAPP**
(79) 3208 - 8777 | (79) 99948-1969
- PESSOALMENTE**
CENAP, Lote 1, Variante 2 - Aracaju/SE

Por meio do acesso à Ouvidoria, o cidadão pode tirar dúvidas, reclamar, denunciar, criticar, elogiar e dar sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe, bem como obter informações em atendimento à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Na dúvida, não compartilhe!
Entre em contato para esclarecer informações recebidas sobre a urna eletrônica e a Justiça Eleitoral.

www.tre-se.jus.br

OUVIDORIA
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe

ASCOM

Em face da participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 17/8/2023, do 1º Mutirão Pop Rua JudAju 2023, para atendimento das pessoas em situação de rua (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Agosto/tre-se-participa-do-1o-mutirao-popruajud-aju>). A Ouvidoria solicitou à ASCOM a elaboração do cartaz da Pesquisa de Satisfação feita através da urna eletrônica, preparada pela STI, onde os cidadãos atendidos avaliaram o mutirão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
— NA URNA ELETRÔNICA —

COMO VOCÊ AVALIA O
1º MUTIRÃO
POP RUA JUD AJU 2023?



CONTAMOS COM A SUA PARTICIPAÇÃO, DIGITE:

	5 - ÓTIMO
	4 - BOM
	3 - REGULAR
	2 - RUIM
	1 - PÉSSIMO



Nessa ação piloto, a Ouvidoria percebeu o interesse e a adesão dos cidadãos que participaram da Pesquisa de Satisfação na urna eletrônica.

Verificou-se, ainda, nos relatórios (<https://www.tre-se.jus.br/servicos-eleitorais/Pesquisa-de-Satisfacao-cartas-de-servicos/pesquisa-de-satisfacao-tre-se>) a pouca participação dos usuários da pesquisa de satisfação constante no site do TRE/SE, sendo a Ouvidoria Eleitoral designada como responsável pela iniciativa “Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração e monitoramento de satisfação do público externo” do Macrodesafio 1 (Garantia dos direitos da cidadania) e pela iniciativa “Busca ativa da pesquisa de satisfação” do Macrodesafio 2 (Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade) do Planejamento Estratégico do TRE/SE.

Vale ressaltar que a Ouvidoria Eleitoral também é a gestora do Macrodesafio 2 (Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade), do Planejamento Estratégico do TRE-SE (2021-2026), sendo responsável pelo acompanhamento bimestral das iniciativas.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral resolveu iniciar efetivamente em 2024, o Projeto Ouvidoria Itinerante e Pesquisa de Satisfação na Urna Eletrônica (A Ouvidoria Eleitoral vai até você!), como ações para atender as iniciativas “Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração e monitoramento de satisfação do público externo” (Macrodesafio 1 - Garantia dos direitos da cidadania) e “Busca ativa da pesquisa de satisfação” (Macrodesafio 2 - Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade) do Planejamento Estratégico do TRE-SE (2021-2026).

Mais informações na página Ouvidoria Itinerante (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/ouvidoria-itinerante>).

Justificativa

A Ouvidoria itinerante é um serviço oferecido pelo TRE-SE, que vai até as pessoas em diferentes lugares, para prestar informações, ouvir reclamações, sugestões, elogios e realizar pesquisas de satisfação na urna eletrônica. Ela funciona de forma móvel, para aproximar o Tribunal da comunidade.

Objetivos

Geral

Promover a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral e ampliar o atendimento dos cidadãos, garantindo o exercício pleno da cidadania e fortalecendo a relação com a sociedade.

Específicos

- Esclarecer dúvidas dos cidadãos;

- Divulgar os canais de contato da Ouvidoria e os serviços prestados por ela;
- Realizar pesquisa de satisfação na urna eletrônica;
- Sensibilizar servidoras(es), eleitoras(es) e a sociedade sobre a importância da participação ativa da cidadania através da apresentação de sugestões, reclamações e elogios na Ouvidoria;
- Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral com base nas demandas recebidas.

Fundamentação e alinhamento

- Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – arts. 13 e 23);
- Resolução TRE/SE 6/2019 (Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral – art. 6º);
- Iniciativa “Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração e monitoramento de satisfação do público externo” (Macrodesafio 1 - Garantia dos direitos da cidadania) do Planejamento Estratégico do TRE-SE (2021-2026);
- Iniciativa “Busca ativa da pesquisa de satisfação” (Macrodesafio 2 - Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade) do Planejamento Estratégico do TRE-SE (2021-2026).

Público-alvo

- Eleitoras(es),
- Mesárias(os),
- Candidatas(os) e
- Cidadãs(ãos) em geral.

Cronograma

Etapa	Atividades	Período	Responsável
Mobilização	Contato com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) para preparação das urnas eletrônicas utilizadas na pesquisa de satisfação; convite aos servidores de outras unidades para auxiliarem a equipe da Ouvidoria; contato com a Secretaria de Gestão de Pessoas para informação dos servidores voluntários que trabalhariam no final de semana (registro de banco de horas).	Jun/Ago 2024	NOE/STI/SGP
Materiais gráficos	Contato com a Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM) para elaboração de arte gráfica para banner de divulgação da Ouvidoria da Mulher, para camisas com logo da Ouvidoria; Contato com a Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade para impressão do banner e compra das camisas para a equipe; e impressão dos contatos da Ouvidoria pela própria unidade para distribuição.	Jun/Ago 2024	ASCOM/ SAO/OE
Locais de atendimento	Contato com a responsável pelo CEMEL - Centro de Memória Eleitoral e do Shopping RioMar para os atendimentos de julho/2024 no Shopping RioMar; contato com a Chefe do Núcleo de Atendimento ao Eleitorado (NAE) e Chefes de Cartórios da 1ª e 27ª Zonas Eleitorais de Aracaju para os atendimentos de agosto/2024 no Fórum Des. Aloísio de Abreu Lima.	Jun/Jul 2024	CEMEL/ NAE/1ªZE/ 27ªZE/NOE

Divulgação	Contato com a Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM) para divulgação no site do TRE/SE e redes sociais, fazendo a cobertura dos atendimentos itinerantes, bem como agendamento de entrevista com emissoras de TV	Jul/Ago 2024	ASCOM/NOE
Treinamento da equipe que realizará o atendimento e a pesquisa de satisfação	Preparação pela Chefe do Núcleo Administrativo da Ouvidoria (NOE) de material para treinamento dos atendentes, bem como vídeo sobre as principais atividades da Ouvidoria, explicando principalmente a sua importância no combate à desinformação e as atribuições da Ouvidoria da Mulher; bem como onde pesquisar as respostas no site sobre as Eleições 2024 de interesse de eleitores, candidatos e mesários.	Jul 2024	NOE
Atendimentos itinerantes	Realização dos atendimentos itinerantes pela equipe da Ouvidoria e pelos servidores voluntários	Jul/Ago 2024	NOE/OE
Divulgação dos resultados	Preparação de relatórios pela Chefe do Núcleo Administrativo da Ouvidoria informando o resultado da pesquisa de satisfação na urna eletrônica, bem como os atendimentos realizados nos eventos para divulgação na página da Ouvidoria; bem como publicação de matéria no site do TRE/SE pela Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM)	Ago/Set 2024	NOE/ASCOM

Equipe

Nome	Unidade	Atribuição
Vanda dos Santos Gois	Núcleo Administrativo da Ouvidoria Eleitoral (NOE)	Gestão do projeto, mobilização, treinamento da equipe, realização de entrevista para TV, realização de atendimentos e preparação de relatórios para divulgação dos resultados
Mônica Martins Ávila Prado	Seção de Administração de Urnas Eletrônicas (SEAUE)	Preparação das urnas eletrônicas para realização da pesquisa de satisfação
Luigi Mauro Adeu Abdias	Assessoria de Imprensa Comunicação Social (ASCOM)	Elaboração de designer gráfico para banner e camisa
Ana Clara de Oliveira Pereira	Assessoria de Imprensa Comunicação Social (ASCOM)	Elaboração de matérias para site e agendamento de entrevistas para a TV
Iguassu Cândido Pereira Ramalho	Seção de Análise e Compras (SEACO)	Impressão do banner sobre a Ouvidoria da Mulher e compra das camisas para a equipe
Carmen Luíza Nascimento Cardoso Menezes	Centro de Memória Eleitoral (CEMEL)	Disponibilização de espaço para atendimento itinerante realizado no Shopping RioMar durante a exposição "Da célula à urna eletrônica: uma jornada democrática", organizada pelo CEMEL
Ana Karla Carvalho Monteiro Nascimento	Núcleo de Atendimento ao Eleitor (NAE)	Disponibilização de espaço para atendimento itinerante realizado na Central de Atendimento ao Eleitor do Fórum Des. Aloísio de Abreu Lima durante o treinamento dos mesários da 1ª e 27ª Zonas Eleitorais de Aracaju
Servidoras lotadas na Ouvidoria Eleitoral: Vanda dos Santos Gois, Isabella Melo	Ouvidoria Eleitoral	Realização de atendimentos e pesquisa de satisfação

Aguiar e Amanda Souto Casado de Carvalho		
Servidores voluntários: Maria do Rosário Martins de Almeida (SGP), Elessandro Santos (CRE), Ricardo Loeser de Carvalho Filho (SAO), Rafael Barbosa dos Santos (SEADE), Mônica de Carvalho Rocha (SAO).	Diversas unidades: SGP/CRE/SAO/ SEADE	Realização de atendimentos e pesquisa de satisfação

Resultados Esperados

- Aumento das pessoas que participaram da pesquisa de satisfação;
- Fortalecimento da relação da comunidade com a Justiça Eleitoral;
- Sensibilização da sociedade para utilização dos serviços de Ouvidoria;
- Aumento na quantidade de atendimentos e recebimento de sugestões para aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral; e
- Combate à desinformação através do esclarecimentos de dúvidas sobre a funcionalidade dos serviços eleitorais e da urna eletrônica

Avaliação e Monitoramento

- Numa ação piloto em 2023, foi testado o uso da pesquisa de satisfação na urna eletrônica com boa adesão no atendimento das pessoas em situação de rua. Em 2024, o projeto foi realizado em duas oportunidades tendo ampliado o público para os eleitores e visitantes da exposição da Justiça Eleitoral em shopping da capital e para os mesários que participavam de treinamento no Fórum Des. Aloísio de Abreu Lima.
- Repercussão social positiva em meio ao eleitorado local, que demonstrou interesse pela pesquisa de satisfação na urna eletrônica e satisfação em tirar suas dúvidas sobre as Eleições 2024; bem como os mesários atendidos que esclareceram dúvidas sobre as folgas e apresentaram sugestões para aprimoramento dos serviços prestados.
- Oportunidade da Ouvidoria agir ativamente indo ao encontro dos usuários de seus serviços, contribuindo para a geração de dados para análise do planejamento estratégico do TRE/SE e desenvolvimento de ações futuras.

Anexos e Evidências

- Relatório de Gestão da Ouvidoria Eleitoral 2024 - <https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/relatorio-de-gestao-da-ouvidoria-eleitoral-de-sergipe>;
- Página da Ouvidoria Itinerante - <https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/ouvidoria-itinerante>.
- Matéria no site do TRE/SE - <https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Agosto/ouvidoria-eleitoral-realiza-1o-atendimento-itinerante-no-shopping-riomar>;
- Divulgação nas redes sociais - <https://www.instagram.com/reel/C-VuyStyPul/?igsh=Mm5zcWdtM2RiOGpr>
- Entrevista para a TV - <https://www.youtube.com/watch?v=NPwPwOyoleo>

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.



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.



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.



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, inclusive no final de semana, no período de 24 a 28 de julho de 2024.

Assim, evidencia-se que essas iniciativas contribuíram para aumentar a satisfação e a eficiência das atividades que envolvem o relacionamento dos órgãos da Justiça Eleitoral com o público externo.

Dra. DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA
Juíza Ouvidora Eleitoral