

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE

JANEIRO/ABRIL – 2025

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Janeiro a abril de 2025

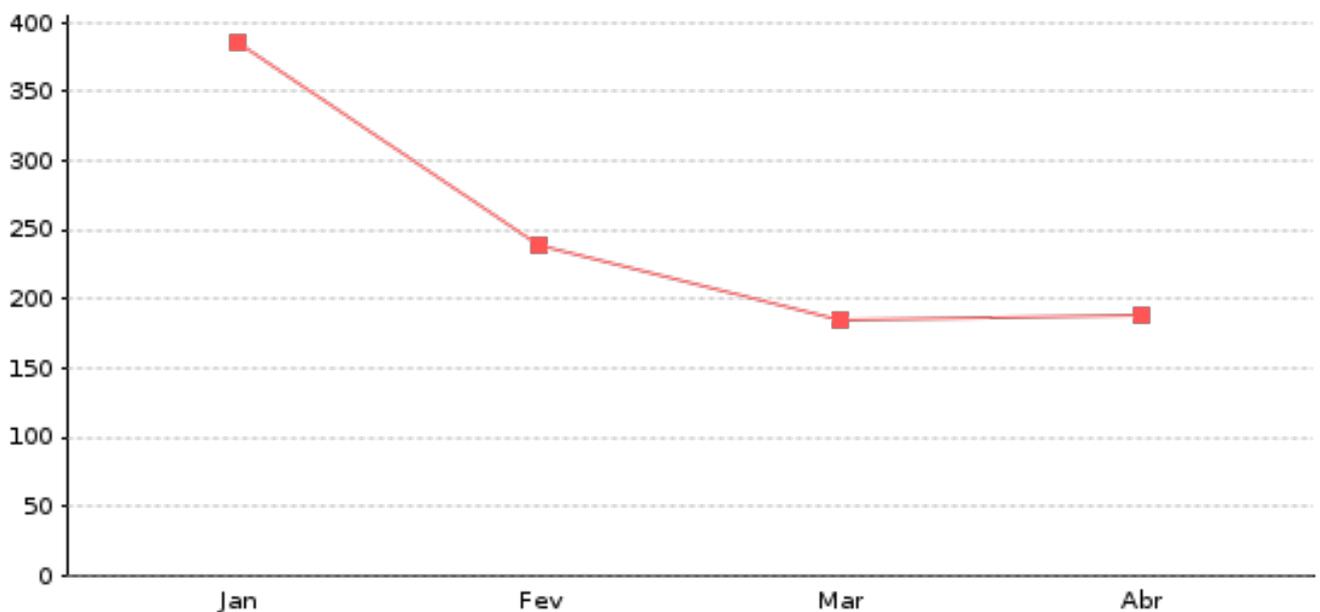
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/1/2025 a 30/4/2025.

Este é o 1º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de janeiro a abril de 2025.

DEMANDAS RECEBIDAS

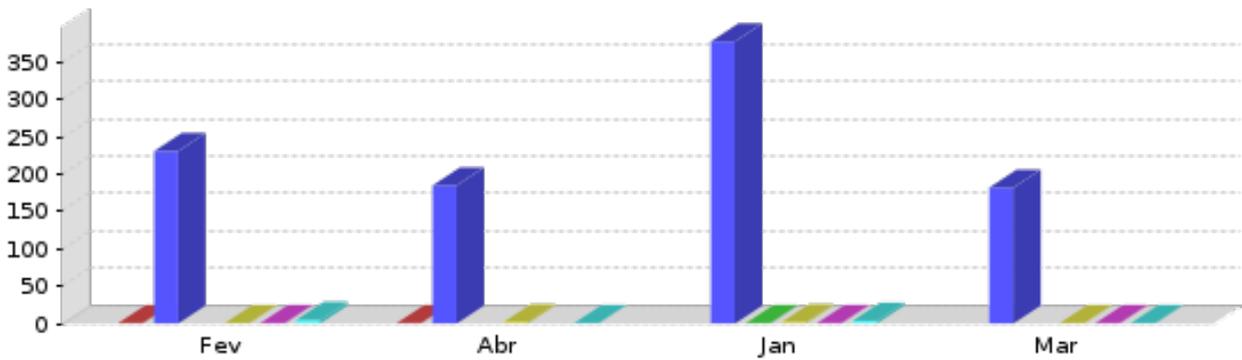
No período de 1º/1/2025 a 30/4/2025, a Ouvidoria recebeu um total de **999** (novecentas e noventa e nove) manifestações. No mesmo período de 2024, foram registradas **2.301** (duas mil, trezentas e uma) demandas. Verifica-se diminuição percentual de 56,58% na quantidade de atendimentos em relação ao 1º quadrimestre de 2024. A diminuição na quantidade de atendimentos está relacionada ao período não eleitoral. Comparando-se com 2023 (965 atendimentos), ano em que também não houve eleições, verifica-se quantidade semelhante a 2025.

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 (529 manifestações), representando 53% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
DENÚNCIA	0	1	0	1	2
DÚVIDA ATENDIDA	378	231	182	185	976
ELOGIO	1	0	0	0	1
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	1	1	2	6
RECLAMAÇÃO	1	1	1	0	3
SOLICITAÇÃO	4	5	1	1	11
TOTAL	386	239	185	189	999



DENÚNCIA	DÚVIDA ATENDIDA	ELOGIO	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO
SOLICITAÇÃO				

Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

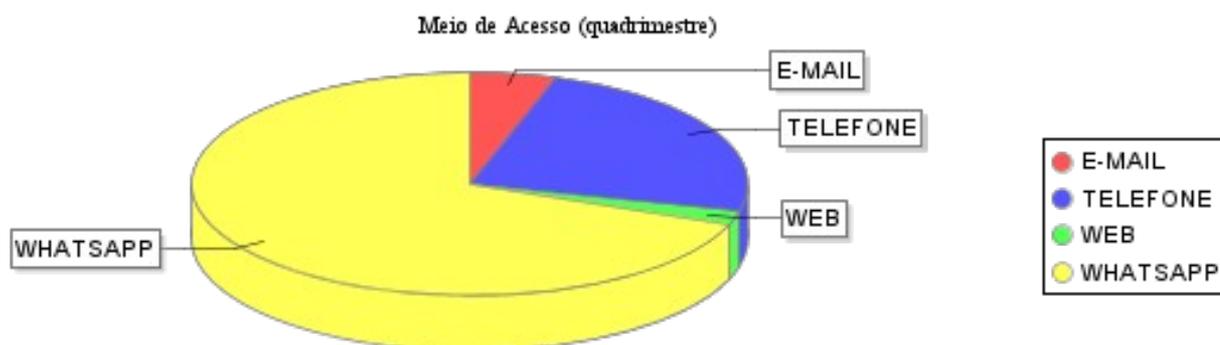
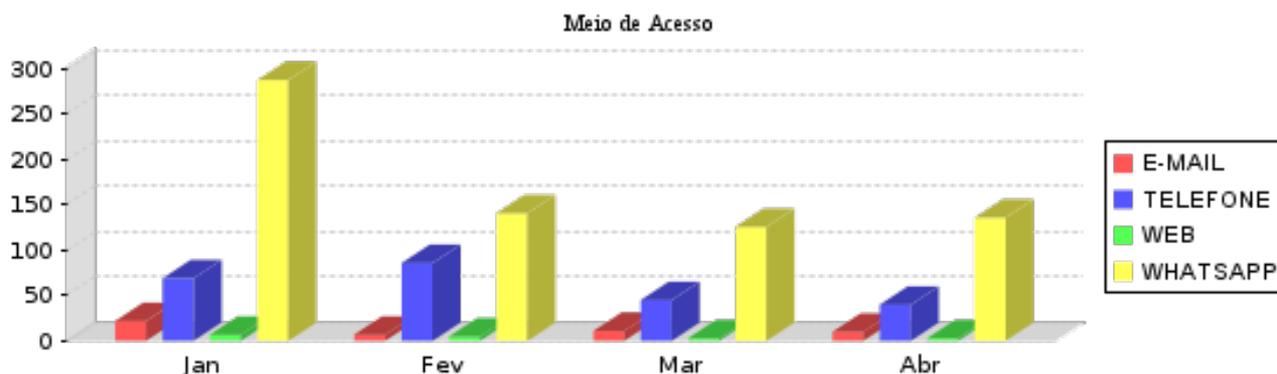
ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
ACESSIBILIDADE	1	1	2	0	4
ANDAMENTO PROCESSUAL	2	1	1	0	4
ATENDIMENTO	1	0	0	1	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	23	12	15	12	62
BIOMETRIA	32	16	8	14	70
CARTÓRIO ELEITORAL	3	8	2	13	26
CERTIDÕES ELEITORAIS	27	24	19	19	89
CONCURSOS E ESTÁGIOS	12	5	3	4	24
CONSULTA	1	1	0	2	4
DOCUMENTOS	0	0	1	0	1
ELEIÇÕES	1	1	2	3	7
ELEIÇÕES 2022	0	0	0	1	1
Eleições 2024	2	1	0	0	3
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	3	2	1	1	7
JUSTIFICATIVA	4	1	0	1	6
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO -	1	0	0	1	2
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	1	0	0	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	0	1	1
MESÁRIA/MESÁRIO	14	13	9	10	46
MULTAS ELEITORAIS	24	9	8	8	49
OUTROS	5	2	3	2	12
PARTIDOS POLÍTICOS	16	11	12	8	47
Quitação Eleitoral	0	0	1	0	1
RESULTADO ELEIÇÕES	0	0	0	1	1
TÍTULO ELEITORAL	214	130	98	87	529
TOTAL	386	239	185	189	999

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (69%) e o Telefone (24%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 93% dos atendimentos. As manifestações por e-mail e web totalizaram 7% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que, em todos os meses do 1º quadrimestre de 2025, a quantidade dos atendimentos por whatsapp superou a quantidade por telefone. Assim, o whatsapp permanece sendo o meio de acesso mais utilizado pelas cidadãs e cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria Eleitoral.

Meio de Acesso	Jan	Fev	Mar	Abr	Total
E-MAIL	22	7	11	10	50
TELEFONE	69	86	45	40	240
WEB	7	5	3	3	18
WHATSAPP	288	141	126	136	691
Total	386	239	185	189	999



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A maioria das manifestações foram analisadas e respondidas pela Ouvidoria, sendo apenas 18 demandas encaminhadas para outras unidades.

As unidades demandas foram: SJD (6 demandas), SGP (5 demandas), SAO (1 demanda), STI (1 demanda), AGEST-PRES (1 demanda), 15ª ZE (2 demandas), 2ª ZE (1 demanda) e 31ª ZE (1 demanda).

INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 1º quadrimestre de 2025.

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 - 0,165 - Meta 3 (três) dias úteis.

Após análise dos dados, concluiu-se que o cumprimento da meta se deve principalmente:

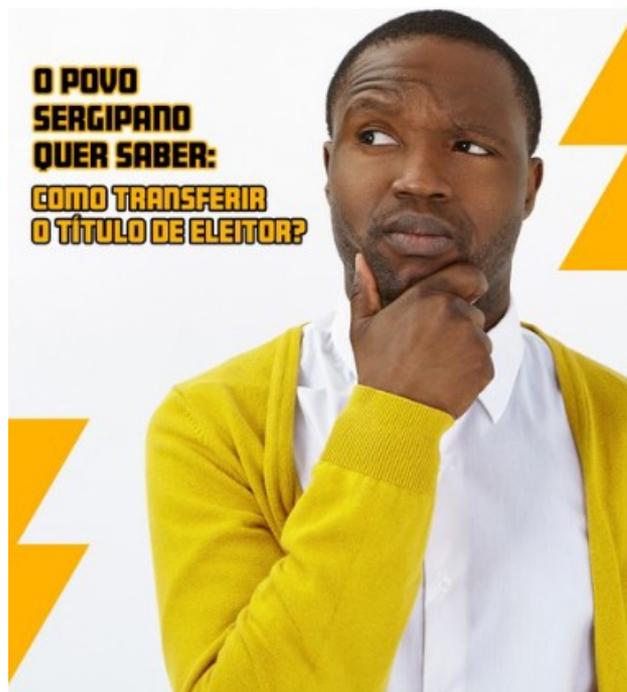
- A) à celeridade com que a maioria das unidades demandadas cumpriu os prazos estabelecidos para manifestação. Vale destacar que geralmente as manifestações encaminhadas às unidades responsáveis foram respondidas dentro do prazo de 03 (três) dias úteis, apesar de prazo maior estabelecido pela Resolução 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 3º quadrimestre e anual de 2024, bem como relatório estatístico anual de atendimentos da Lei de Acesso à Informação e dos atendimentos mensais (https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/copy_of_relatorios-da-ouvidoria).
- Elaboração de Relatório de Gestão da Ouvidoria Eleitoral 2024. O relatório também foi reelaborado no seu formato e passou a ser disponibilizado no site, em HTML (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/relatorio-de-gestao-da-ouvidoria-eleitoral-de-sergipe>). Também foi elaborada informação resumida para constar no Relatório de Gestão 2024 do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião da Comissão Feminina do TRE/SE, no dia 5/2/2025, às 11h.
- 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 de reunião com o Diretor-Geral, no dia 17/2/2025, às 11h.
- Encaminhamento de comunicado às unidades do Tribunal, informando que as páginas da [Ouvidoria](#) e do [Serviço de Informação ao Cidadão – SIC](#) foram reestruturadas, solicitando que substituam, se utilizados em publicações no site, os links das páginas anteriores pelos atuais (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/ouvidoria-eleitoral> e <https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/sic>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião para apresentação dos relatórios do projeto "Tia Vera contra Desinformação nas Eleições", no dia 13/2/2025, às 9h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião para apresentação do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens Aéreas do Governo Federal, no dia 25/2/2025, às 9h.
- Solicitação à Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do TRE/SE (ASCOM) a divulgação de matéria sobre a dúvida mais frequentes dos eleitores na Ouvidoria Eleitoral no mês de fevereiro de 2025, no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Marco/voce-sabe-como-transferir-o-titulo-de-eleitor?SearchableText=ouvidoria>), bem como nas redes sociais (<https://www.instagram.com/p/DHBegNmo7D9/?igsh=bHB0eDI1enlwNnRq>). A solicitação da divulgação da matéria tem como base a retroalimentação de campanha que teve sua primeira publicação de 2021 (https://www.instagram.com/p/CTCihaRNTSt/?utm_medium=share_sheet), constante no relatório de gestão daquele ano;



- Participação da Ouvidoria Eleitoral da Oficina de Linguagem Simples no dia 11/3/2025 (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Marco/tre-se-promove-evento-sobre-linguagem-simples?SearchableText=oficina%20de%20linguagem%20simples>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião sobre elaboração de Atos Normativos, no dia 21/3/2025, às 9h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de Seminário de Transparência e Proteção de Dados Pessoais, organizado pelo Núcleo de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais (NSI) em parceria com a Coordenadoria de Auditoria Interna (COUAD), no dia 28 de março de 2025, das 8h30min às 12h, no Auditório do Prédio Anexo do TRE/SE.
- Elaboração de explicação em linguagem simples dos recursos da Lei de Acesso à Informação (https://www.tre-se.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios/relatorios-de-2025/tre-se-recurso-da-lei-de-acesso-a-informacao/@@download/file/TRE-SE-Recurso-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf) e disponibilização no site do TRE/SE, na página [Serviço de Informação ao Cidadão – SIC](#), bem como atualização das [Perguntas e Respostas do SIC](#).
- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ (Processo SEI 0012432-59.2024.6.25.8100), foram respondidos os itens do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2025, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral, bem como os links referentes à Ouvidoria Eleitoral e ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC foram atualizados na página [Transparência e Prestação de Contas](#) do site do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do IV Fórum de Enfrentamento à Desinformação, no dia 04/04/2025, das 8h30 às 12h30, no Plenário do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral do curso "Atuação Integrada com perspectiva de Gênero: As Novas Lentes do Sistema de Justiça", no período de 07 a 25 de abril de 2025. O curso foi organizado pela Escola Judiciária Eleitoral - EJESE, em parceria com a Escola Judicial de Sergipe - EJUSE e ocorreu na modalidade semi-presencial (aula presencial e EaD). A aula presencial ocorreu no 07/04/2025, Tribunal de Justiça de Sergipe, 8h às 12h e 14h às 18h (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2025/Abril/curso-sobre-perspectiva-de-genero-no-sistema-de-justica?SearchableText=%22Atua%C3%A7%C3%A3o%20Integrada%20com%20perspectiva%20de%20G%C3%AAnero:%20As%20Novas%20Lentes%20do%20Sistema%20de%20Justi%C3%A7a%22>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião organizada pela COINF e o NAC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI, no dia 9/4/2025, das 11h às 12h, juntamente com representante do Comitê de Priorização de 1º Grau e do Núcleo de Criatividade e Inovação, para assistir apresentação de um representante de uma solução de omnichannel (tecnologia que pode otimizar a comunicação, especialmente nos cartórios eleitorais e na ouvidoria). A solução apresentada pela empresa visitante integra múltiplos canais de comunicação e atendimento ao cliente, garantindo uma experiência fluida, unificada e consistente em todos os pontos de contato.

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, com o objetivo de que a(o)s cidadã(o)s tivessem conhecimento dos canais de atendimento, dúvidas mais solicitadas e estatísticas das demandas recebidas.

Vale destacar a participação desta Ouvidoria nas reuniões e eventos promovidos pelo TRE/SE e outras instituições.

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 53% dos atendimentos. Em face do período não eleitoral, verificou-se diminuição percentual de 56,58% na quantidade de atendimentos em relação ao mesmo período de 2024.

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