OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

RELATÓRIO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE NO MÊS DE MAIO DE 2025

MAIO - 2025

Relatório de atendimento da
Ouvidoria Eleitoral de Sergipe

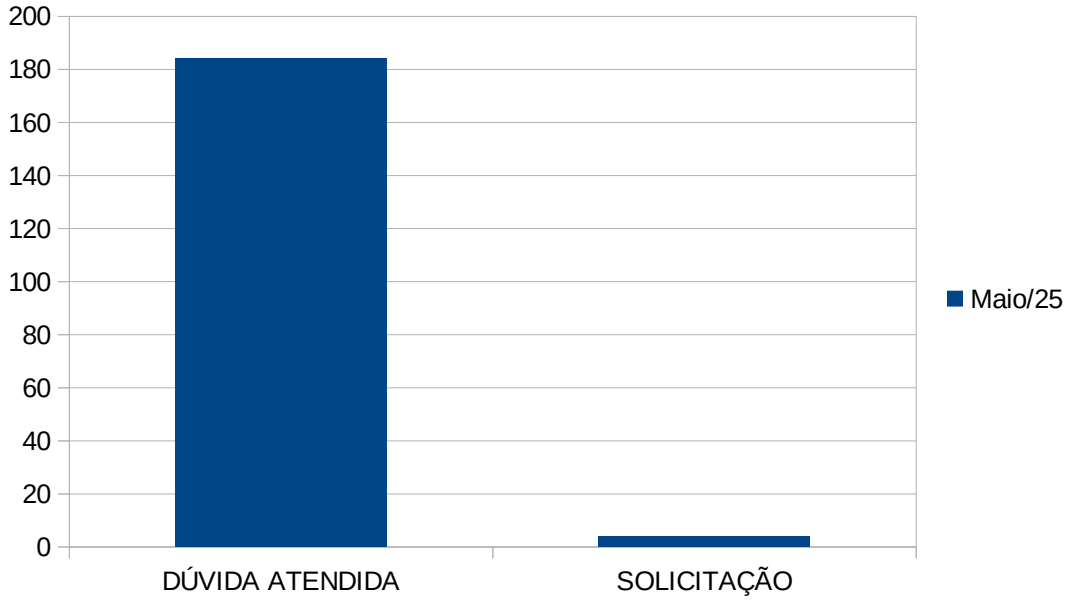
Período: 1º a 31/5/2025

A Ouvidoria Eleitoral durante o período de 1º a 31/5/2025 realizou 188 (cento e oitenta e oito) atendimentos, conforme tabelas abaixo.

No mês de maio de 2025, o atendimento por WhatsApp representou 81% das demandas. O assunto mais demandado foi título eleitoral (73 registros) e representou 39% dos atendimentos.

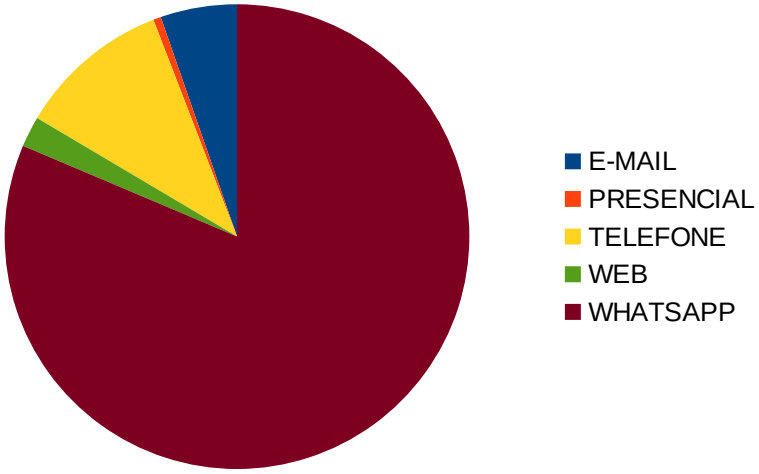
Quantitativo por tipo de solicitação

Natureza da comunicação	**Maio/25**
DÚVIDA ATENDIDA	184
SOLICITAÇÃO	4
Total	**188**



Atendimentos aos eleitores por meio de acesso

Meio de Acesso	Maio/25
E-MAIL	10
PRESENCIAL	1
TELEFONE	20
WEB	4
WHATSAPP	153
Total	**188**



Verifica-se, ainda, conforme tabela acima, que o atendimento pelo whatsapp superou o atendimento por telefone, em face de proporcionar acesso aos serviços de respostas automáticas a qualquer hora, inclusive nos finais de semana, recesso e feriados. O atendimento pode ser pelo telefone (79) 3209-8777, pelo Whatsapp (79) 99948-1969 (atendimento automático 24 horas e por atendente no horário de 7 às 13 horas), pelo e-mail ouvidoria@tre-se.jus.br ou pelo formulário eletrônico (https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria). Além disso, a Ouvidoria Eleitoral atende através do Balcão virtual - atendimento pelo zoom (videoconferência), de segunda a sexta, das 7 às 13 horas (https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/ouvidoria-eleitoral).

Vale ressaltar que, no período de **janeiro a maio de 2025**, foram realizados **1.187 atendimentos** e o assunto mais demandado foi **Título Eleitoral** (602 atendimentos), representando **51% das demandas**.

No período de janeiro a maio de 2025, foram preenchidos 6 formulários da Pesquisa de Satisfação constante no site do TRE/SE, cujos usuários informaram como local de atendimento a Ouvidoria Eleitoral, conforme tabela abaixo:

Nível de satisfação/ Escala	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não se aplica	**Total**	**Percentual (soma de "ótimo" e "bom")**
Cordialidade no atendimento	6	0	0	0	0	0	**6**	**100%**
Tempo de atendimento	5	1	0	0	0	0	**6**	**100%**
Clareza nas informações prestadas	5	1	0	0	0	0	**6**	**100%**
Solução do problema	4	1	1	0	0	0	**6**	**83%**
Acessibilidade ao serviço	5	1	0	0	0	0	**6**	**100%**

Assim, o índice de satisfação médio dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral (soma dos conceitos "bom e ótimo"), no período de janeiro a maio de 2025 foi de **97%**.

Por meio do acesso à Ouvidoria, o(a) cidadã(o) pode tirar dúvidas, reclamar, denunciar, criticar, elogiar e dar sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral em Sergipe, bem como obter informações em atendimento à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Além disso, está disponível a "Ouvidoria da Mulher", canal para que as pessoas possam apresentar notícias de assédio e discriminação no âmbito do TRE/SE, bem como relatar casos que indiquem a existência de violência política pelo gênero.

Dra. DAUQUIRIA DE MELO FERREIRA
Juíza Ouvidora Eleitoral