



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

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

2023

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Desa. Elvira Maria de Almeida Silva
Presidente

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

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Marcelo Augusto Costa Campos
Juiz Ouvidor

Equipe

Vanda dos Santos Gois – Chefe do Núcleo Administrativo da Ouvidoria
Amanda Souto Casado de Carvalho
Maria do Carmo Vasconcelos Pinto

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

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no período de janeiro a dezembro de 2023, em atendimento ao disposto no art. 14, II, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos).

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

Foram recebidas e registradas, durante o ano de 2023, **2023** (dois mil e vinte e três) demandas. De acordo com a tabela e gráfico que seguem, verifica-se diminuição nos atendimentos em relação aos anos anteriores, em face da inexistência de período eleitoral em 2023, sendo comum menor quantidade de manifestações nos anos em que não são realizadas eleições.

Relatório Quantitativo Por Tipo Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
DUVIDA	368	208	196	174	180	104	135	160	130	164	88	69	1976
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	0	2	2	1	2	1	0	3	1	0	0	4	16
RECLAMAÇÃO	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
SOLICITAÇÃO	1	1	7	3	0	6	2	3	2	1	0	0	26
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	369	213	205	178	182	111	138	167	133	165	88	74	2023

Conforme tabela abaixo, o assunto mais demandado foi Título Eleitoral (1001 atendimentos), representando 49% 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, atendimento às(os) mesárias(os) e informação sobre o voto em trânsito, além de suas outras atividades como recebimento de solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe.

Ressalta-se que a administração do Tribunal, bem como a Ouvidoria Eleitoral adotaram as providências necessárias para a devida divulgação de informações no site do TRE/SE e nas redes sociais do Tribunal sobre os temas abaixo relatados.

Relatório Quantitativo Por Assunto

ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ACESSIBILIDADE	1	1	1	2	2	0	0	1	0	0	0	0	8
ANDAMENTO PROCESSUAL	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	4
ATENDIMENTO	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	47	7	14	13	14	17	8	22	16	13	6	4	181
BIOMETRIA	9	2	6	2	10	3	5	3	3	3	0	2	48
CARTÓRIO ELEITORAL	4	10	5	8	3	4	4	8	4	6	0	0	56
CERTIDÕES ELEITORAIS	44	30	28	16	15	9	9	19	12	5	4	5	196
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	2	14	8	2	2	4	7	1	3	0	1	45
CONSULTA	0	2	0	1	5	2	5	1	3	1	1	1	22
DOCUMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ELEIÇÕES	2	0	1	1	0	0	2	4	3	9	1	3	26
ELEIÇÕES 2018	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ELEIÇÕES 2022	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	2	1	1	5	1	0	0	0	1	0	0	0	11
e-TÍTULO	1	2	4	3	4	1	0	4	0	0	0	2	21
JUSTIFICATIVA	12	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LICITAÇÃO E CONTRATOS	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
LOCAL DE VOTAÇÃO	0	0	1	0	2	2	3	1	2	3	4	1	19
MESÁRIA/MESÁRIO	12	8	4	7	9	5	7	22	10	18	4	7	113
MULTAS ELEITORAIS	44	30	13	10	8	8	6	7	2	2	4	2	136
OUTROS	2	0	6	2	2	3	0	5	0	2	1	1	24
PARTIDOS POLÍTICOS	8	4	6	3	5	5	1	3	5	8	4	3	55
PESQUISA ELEITORAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PRESTAÇÃO DE CONTAS	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
PROPAGANDA ELEITORAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Quitação Eleitoral	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
RESULTADO ELEIÇÕES	1	1	3	1	1	1	4	4	3	0	0	3	22
TÍTULO ELEITORAL	176	104	98	96	95	47	79	53	66	92	59	36	1001
TOTAL	369	213	205	178	182	111	138	167	133	165	88	74	2023

MEIOS DE ACESSO

Em relação à forma de contato com a Ouvidoria, como demonstrado na tabela abaixo, verifica-se que o whatsapp foi o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos e cidadãs, representando 66% do total. O telefone computou 24% dos atendimentos. Foram recebidas demandas de eleitores(as) de municípios sergipanos, de outros estados, bem como de outros países.

MEIO DE ACESSO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-MAIL	17	13	11	13	16	12	12	17	7	15	8	8	149
PRESENCIAL	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TELEFONE	103	67	50	67	55	16	30	20	17	36	15	8	484
WEB	2	5	7	2	3	5	4	10	3	2	0	5	48
WHATSAPP	247	127	136	96	108	78	92	120	106	112	65	53	1340
TOTAL	369	213	205	178	182	111	138	167	133	165	88	74	2023

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre e anual de 2022, bem como relatório estatístico anual de atendimentos da Lei de Acesso à Informação e dos atendimentos mensais de 2023 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria durante a gestão do Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto como Presidente do TRE/SE (2021-2022).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Internet e Intranet (CGCI), no dia 8/2/2023, às 9h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (32ª e-COJE) por videoconferência, no dia 3/3/2023, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi deliberado sobre os eventos que serão realizados em 2023.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com representantes da Comissão de Transformação Digital, no dia 13/3/2023, para tratar sobre o Plano de Transformação Digital do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 1ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) 2023, no dia 14/3/2023, às 15 h, no Gabinete da Presidência deste Tribunal. Na reunião, foram abordados os seguintes temas: "Apresentação do grau de cumprimento do Planejamento Estratégico no ano de 2022" e "Deliberação sobre sugestões de revisão do Planejamento Estratégico".
- Publicação de matéria no site no Dia do Ouvidor (16/3/2023), com ênfase à Ouvidoria da Mulher (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Marco/dia-nacional-do-a-ouvidor-a?SearchableText=dia%20do%20Ouvidor>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau – CGCAS, por videoconferência, no dia 16/3/2023, às 7h30min. Na oportunidade, foram tratados assuntos referentes ao andamento do processo de revisão das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau, bem como sobre a minuta de resolução e o procedimento a ser adotado na hipótese de futuras solicitações de alterações pontuais nas mencionadas cartas.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com o Conselheiro do CNJ Mário Goulart Maia, Coordenador do Comitê Nacional Pop Rua Jud, por videoconferência, no dia 31/3/2023, às 15h, sobre a Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com o Diretor-Geral do TRE/SE, no dia 25/4/2023, às 9h, sobre o Prêmio CNJ de Qualidade 2023.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de treinamento sobre segurança cibernética, no dia 26/4/2023, às 9h, com o tema “Cibersegurança – mais atenção, menos riscos”, realizado pela STI (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação), na sede deste Tribunal.
- Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntado ao Processo SEI 0004270-21.2023.6.25.8000 as respostas dos itens 15 ao 26, 30 e 31 do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2023, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral. Disponibilização do Guia da Transparência 2023 no site (<https://www.tre-se.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/guia-da-transparencia>), constando todas as respostas enviadas pelo TRE/SE ao CNJ.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (33ª e-COJE) por videoconferência, no dia 14/4/2023, a partir das 11 horas.
- 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
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

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Grupo de Trabalho para Elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, no dia 27/4/2023, às 11h. Na oportunidade, foram apresentadas as atividades que seriam desenvolvidas, bem como sugestão de divisão da equipe em pequenos grupos para facilitar e agilizar a realização do trabalho.
- Elaboração de Pesquisa para avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações do TRE/SE (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSekCHeOseOGjTRqGWX4A0HGcdHsd4f1u3iJb3oaf8s1XiT7jg/viewform>).
- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2023 e dos atendimentos mensais de 2023 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral (EOJE), em Foz do Iguaçu/PR, nos dias 18 e 19/5/2023, promovido pelo TRE/PR. Na oportunidade, foram abordados temas como: Ouvidoria da Mulher; escuta ativa em eleições suplementares; atendimento a pessoas em situação de rua e o papel das ouvidorias no combate à desinformação (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Maio/tre-se-participa-do-encontro-de-ouvidorias-da-justica-eleitoral-eoje>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 24/5/2023, de palestra remota sobre “Assédio e saúde mental”, com a Dra. Daniele Boulhosa, Médica Psiquiatra do Tribunal Regional Eleitoral do Pará. O evento foi promovido pela Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião com o Comitê Pop Rua Jud Aju, por videoconferência, no dia 25/5/2023, sobre o 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Nacional Pop Rua Jud, por videoconferência, no dia 26/5/2023, às 15h, promovida pelo CNJ, sobre a Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 6/6/23, de reunião sobre Auditoria de Acessibilidade digital.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no dia 16/6/2023, às 11 horas, de modo virtual. Na oportunidade, foram abordados assuntos relacionados à eleição do COJE e outros temas de interesse do colegiado.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 27/6/23, das 16h às 18h, do encontro online “Acessibilidade digital: por quê?”, promovido pelo TRE/PR.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Internet e Intranet (CGCI), no dia 28/6/2023, às 8h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no dia 4/7/2023, às 17 horas, de modo virtual. Na oportunidade, foi eleita a nova Comissão Executiva do COJE.
- Auxílio da Ouvidoria Eleitoral na campanha realizada até o dia 4/8/2023, para arrecadação de roupas e kits de higiene pessoal, que foram distribuídos para as pessoas em situação de rua, durante o 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023.
- Solicitação à Seção de Administração de Urnas – SEAUE de elaboração de pesquisa de satisfação através da urna eletrônica para avaliação do 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 2023. Solicitação à ASCOM de cartaz sobre a referida pesquisa.
- Participação da Ouvidoria de treinamento, no dia 16/8/23, no horário de 8 às 13 horas, no TRT da 20ª Região, de treinamento sobre atendimento de pessoas em situação de rua.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral, no dia 17/8/2023, do 1º Mutirão Pop Rua Jud Aju 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>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau – CGCAS, por videoconferência, no dia 19/7/2023, às 8h. Na oportunidade, foram tratados assuntos referentes a alterações no formulário da pesquisa de satisfação dos(as) clientes.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Curso Comunicação Não Violenta – CNV, nos dias 8, 15, 22 e 31/8/2023, das 9 às 13h.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reuniões nos dias 23 e 24/8/2023, a partir das 8 horas, sobre a nova página da Ouvidoria no site, utilizando Linguagem Simples.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, por videoconferência, no dia 29/8/2023, das 9h às 16h, promovida pelo CNJ. Na oportunidade, foram tratados assuntos como implementação da Resolução CNJ 432/2021 pelos tribunais, formação e capacitação para o atendimento nas Ouvidorias da Mulher e criação do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral como Presidente do Grupo de Trabalho para Elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE – GTPDA, tendo realizado várias reuniões e providências durante o 2º quadrimestre. A equipe foi dividida em pequenos grupos para facilitar e agilizar a realização do trabalho, conforme tabela abaixo. O **Plano de Dados Abertos do TRE/SE** foi encaminhado à Comissão Gestora de Dados Abertos, no dia 31/7/2023, para aprovação.

Grupo formado pela presidente do GTPDA e dois servidores	Atividades
1 - Inventário de bases de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar o inventário de bases de dados através da criação de Processo SEI solicitando às secretarias e demais setores do TRE/SE - O representante de cada secretaria/setor será responsável por auxiliar o responsável (secretário/coordenador/chefe) pelo inventário.
2 – Participação social	<ul style="list-style-type: none"> - Adotar um mecanismo de participação social (Consulta Pública) - Solicitações na Ouvidoria de informações em dados abertos - Páginas mais acessadas no site
3 – Matriz de priorização e análise dos impedimentos legais	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar matriz de priorização com base na Política de Dados Abertos do TRE/SE - Lista das bases que serão abertas durante a vigência do PDA - Avaliar dentre as bases de dados selecionadas quais informações possuem ou não restrições de sigilo ou privacidade do cidadão, de acordo com a legislação em vigor.
4 – Cronograma de abertura de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar cronograma de abertura de bases de dados. O cronograma deverá considerar o prazo de 2 anos, contados a partir da data de publicação do PDA
5 – Elaboração do PDA e encaminhamento para publicação no Portal Brasileiro de Dados Abertos	<ul style="list-style-type: none"> - Registro em linguagem simples e objetiva de todas as ações e estratégias definidas nos itens anteriores em um documento denominado Plano de Dados Abertos do TRE/SE - Envio para CGU para publicação no Portal Brasileiro de Dados Abertos

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião da Comissão Gestora de Dados Abertos, no dia 30/8/2023, a partir das 9 horas. Na oportunidade, foi analisado e aprovado o Plano de Dados Abertos do TRE/SE, elaborado pelo Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos – GTPDA.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião, no dia 11/9/2023, às 9h, sobre o Plano de Transformação Digital do TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor de Tratamento de Dados Pessoais - CGTPDP, no dia 14/9/2023, às 9h, para apresentação da situação atual da Proteção de Dados no TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião, no dia 15/9/2023, às 11h, sobre proposta de adoção de modelos de BI do TRE/GO pelo TRE/SE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do 1º Encontro Nacional de LGPD no Serviço Público, nos dias 28 e 29/9/2023, na sede do TRE/PR, em Curitiba/PR (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Setembro/tre-se-participa-do-1deg-encontro-nacional-de-lgpd-no-servico-publico?SearchableText=LGPD>). Elaboração de relatório sobre o referido evento.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 2ª Reunião de Análise da Estratégia - RAE, no dia 16/10/2023, às 11h, no gabinete da Presidência do TRE/SE. Foram apresentadas propostas de ajustes de ações e iniciativas estratégicas do Planejamento Estratégico (Ciclo 2021-2026) - <https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Outubro/tre-se-realiza-a-2a-reuniao-de-analise-da-estrategia-de-2023>
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do Curso Educação Midiática e Desinformação, no dia 30/10/2023, promovido pelo Escola Judiciária Eleitoral - EJESE (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Outubro/escola-judiciaria-eleitoral-promove-curso-educacao-midiatica-e-desinformacao-para-servidoras-es-e-magistradas-os>).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral do II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - COJUM e do XV Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – ECOJE, no período de 22 a 24/11/2023, no Tribunal de Justiça e no Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, em Florianópolis/SC (<https://www.tre-se.jus.br/comunicacao/noticias/2023/Novembro/tre-se-participa-do-ii-cojum-e-do-xv-coje>).



- Participação da Ouvidoria Eleitoral da **Semana da Diversidade Religiosa**, nos dias 11, 13 e 14/12/2023, bem como da palestra **“Saúde Mental: Fortalecendo os Laços de Cuidado no Trabalho e na Família”**, ministrada pelo Dr. Fábio Angelim, no dia 14/12/2023 e do XI Fórum da Justiça Eleitoral, no dia 15/12/2023.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral de diversas reuniões e atividades do Projeto Linguagem Simples, nos meses de setembro, outubro e novembro de 2023, com a finalidade de criação de nova página da Ouvidoria Eleitoral, com foco na utilização de linguagem simples, em parceria com o Laboratório de Criatividade e Inovação do TRE/SE. Foram realizadas mentorias com a professora e equipe do curso Linguagem Simples e pesquisas com alunos de Direito da Universidade Pio Décimo, tanto na página antiga quanto na nova página da Ouvidoria.



- Disponibilização da nova página da Ouvidoria no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/institucional/ouvidoria/nova-ouvidoria>) como resultado do Projeto Linguagem Simples na Ouvidoria, realizado em parceria com o Laboratório de Criatividade e Inovação do TRE/SE. A equipe multidisciplinar foi composta por quatro servidoras: Isabella Melo Aguiar (representante do Núcleo de Sustentabilidade e Acessibilidade), Iraci Chaves Silva Costa (representante do Comitê Gestor da Internet e Intranet), Vanda dos Santos Gois (representante da Ouvidoria) e Rosa Márcia Fontes Machado (representante do i9SE - Laboratório de Criatividade e Inovação). O projeto teve, ainda, a participação de Paulo Sérgio de Santana Silva, do Núcleo de Criatividade e Inovação (NCI) e de sua estagiária Samara Júlia Souza da Silva.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral tem por objetivo ser a via de comunicação entre a sociedade e o TRE/SE, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre temáticas relativas ao processo eleitoral, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados por esta Justiça Especializada.

Os dados levantados neste relatório demonstram um aumento significativo na atuação da Ouvidoria Eleitoral do TRE/SE, que vem trabalhando para o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, com a participação efetiva em projetos de gestão que visam aprimorar as informações do site do TRE/SE, com utilização de linguagem simples, disponibilização do Portal de Dados Abertos, bem como participação no atendimento das pessoas em situação de rua, com ênfase na pesquisa de satisfação.

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

Ressalta-se que os trabalhos foram desenvolvidos com muita seriedade e respeito às cidadãs e aos cidadãos, buscando-se da melhor forma possível atender às suas demandas com presteza e dentro dos prazos preestabelecidos.

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 usuário de serviços públicos, regulamentada pela Resolução TRE/SE 6/2019.

Assim, os serviços prestados pela Ouvidoria Eleitoral de Sergipe vem ganhando destaque, trabalhando com foco no autoatendimento, na acessibilidade e divulgação dos seus serviços, contando sempre com o apoio das demais unidades deste Tribunal, da Diretoria-Geral e da Presidência do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

MARCELO AUGUSTO COSTA CAMPOS
Juiz Ouvidor Eleitoral