

OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

**3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA
OUVIDORIA ELEITORAL DE SERGIPE**

SETEMBRO/DEZEMBRO – 2023

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS POR MÊS
Período: Setembro a dezembro de 2023

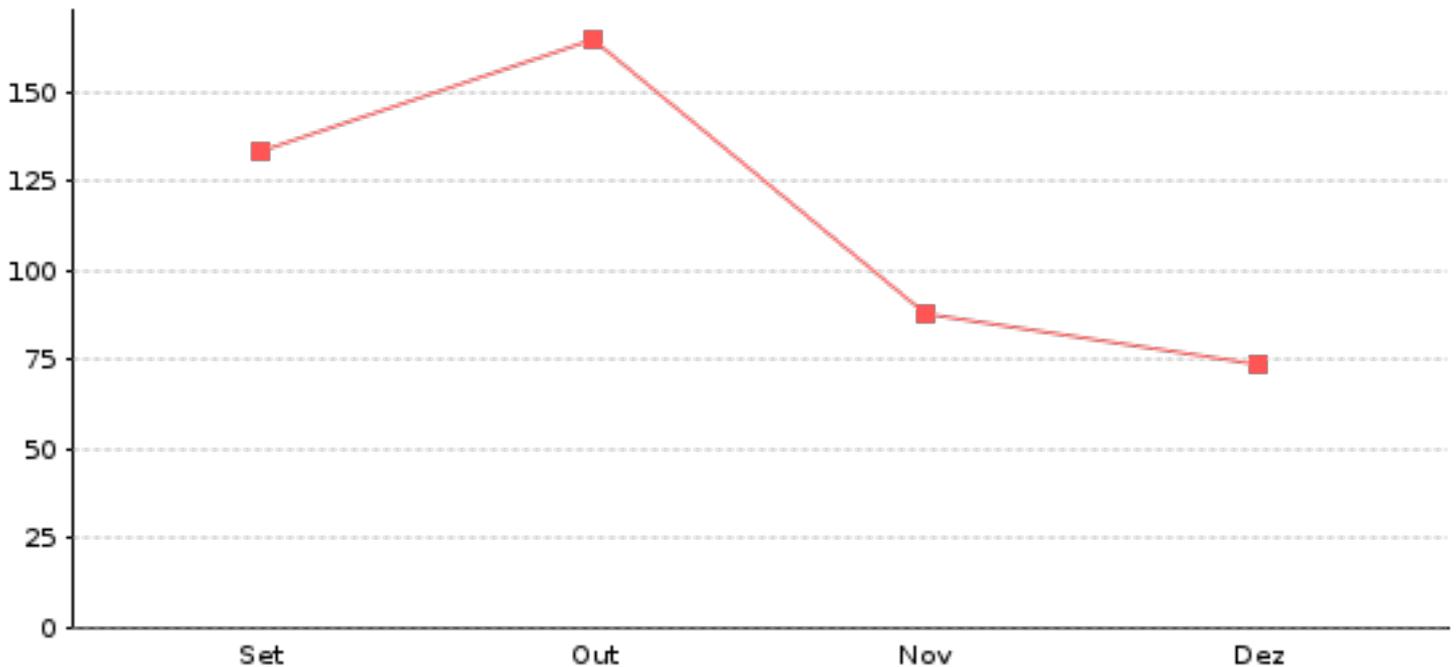
Em cumprimento ao art. 6º, XXIII, da Resolução TRE/SE 6/2019, de 25 de janeiro de 2019, seguem abaixo os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas no período de 1º/9/2023 a 31/12/2023.

Este é o 3º relatório quadrimestral, contendo os dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de setembro a dezembro de 2023.

DEMANDAS RECEBIDAS

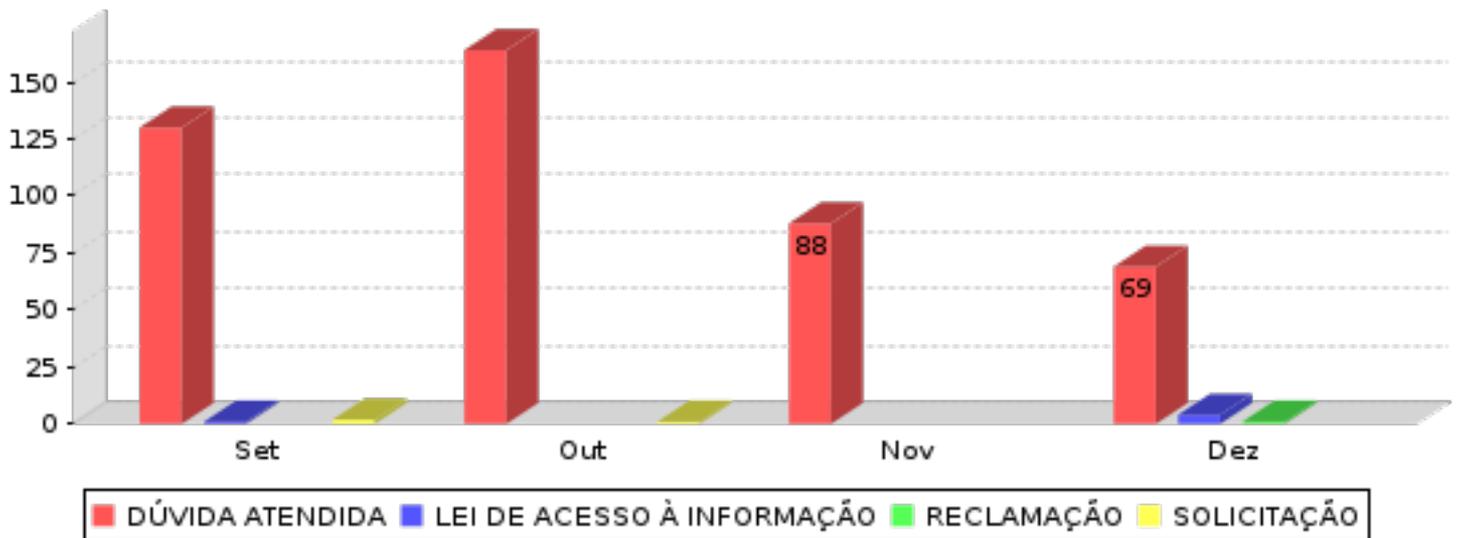
No período de 1º/9/2023 a 31/12/2023, a Ouvidoria recebeu um total de **460** (quatrocentas e sessenta) manifestações.

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 (253 manifestações), representando 55% dos atendimentos.



Relatório Quantitativo Por Tipo de Solicitação

NATUREZA DA COMUNICAÇÃO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
DÚVIDA ATENDIDA	130	164	88	69	451
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	1	0	0	4	5
RECLAMAÇÃO	0	0	0	1	1
SOLICITAÇÃO	2	1	0	0	3
TOTAL	133	165	88	74	460



Relatório Quantitativo Por Assunto

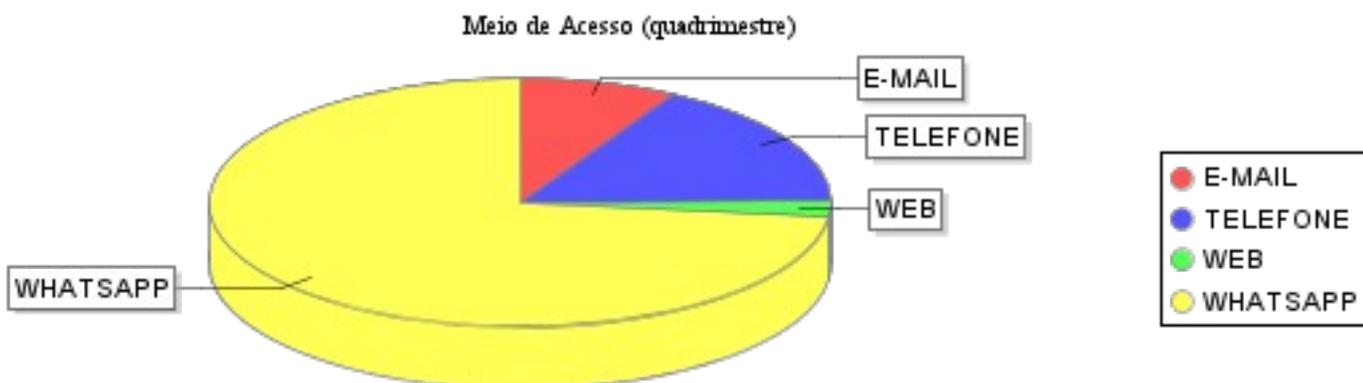
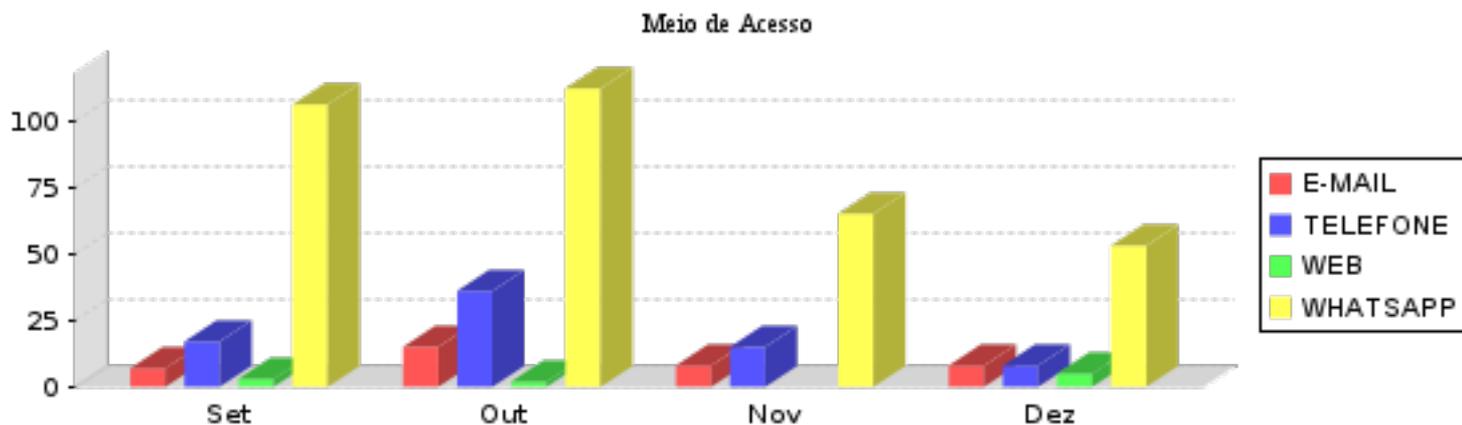
ASSUNTO	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
ANDAMENTO PROCESSUAL	1	0	0	1	2
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	16	13	6	4	39
BIOMETRIA	3	3	0	2	8
CARTÓRIO ELEITORAL	4	6	0	0	10
CERTIDÕES ELEITORAIS	12	5	4	5	26
CONCURSOS E ESTÁGIOS	1	3	0	1	5
CONSULTA	3	1	1	1	6
ELEIÇÕES	3	9	1	3	16
ELEIÇÕES 2022	0	0	0	1	1
ELEITOR(A) NO EXTERIOR	1	0	0	0	1
e-TÍTULO	0	0	0	2	2
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO -	0	0	0	1	1
LOCAL DE VOTAÇÃO	2	3	4	1	10
MESÁRIA/MESÁRIO	10	18	4	7	39
MULTAS ELEITORAIS	2	2	4	2	10
OUTROS	0	2	1	1	4
PARTIDOS POLÍTICOS	5	8	4	3	20
PROPAGANDA ELEITORAL	1	0	0	0	1
RESULTADO ELEIÇÕES	3	0	0	3	6
TÍTULO ELEITORAL	66	92	59	36	253
TOTAL	133	165	88	74	460

MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela, o Whatsapp (73%) e o Telefone (17%) foram os canais mais utilizados pelos usuários, representando 90% dos atendimentos.

Ressalta-se, ainda, que o whatsapp continua sendo o meio de acesso mais utilizado pelas cidadãs e cidadãos que entram em contato com a Ouvidoria Eleitoral.

Meio de Acesso	Set	Out	Nov	Dez	Total
E-MAIL	7	15	8	8	38
TELEFONE	17	36	15	8	76
WEB	3	2	0	5	10
WHATSAPP	106	112	65	53	336
Total	133	165	88	74	460



INDICADORES DA OUVIDORIA

Abaixo as informações, referentes ao 3º quadrimestre de 2023.

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 - 0,1875 – 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

- 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>).



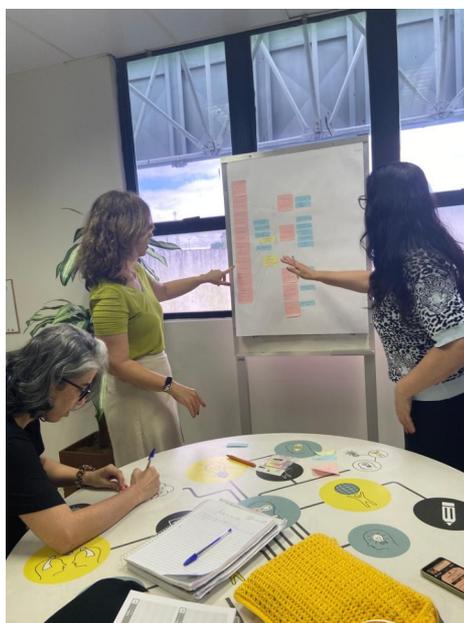
- Participação da Ouvidoria Eleitoral da **Semana da Diversidade Religiosa**, nos dias 11, 13 e 14/12/2023, bem como da palestra **“Saúde Mental: Fortalecendo os Laços de Cuidado no Trabalho e na Família”**, ministrada pelo Dr. Fábio Angelim, no dia 14/12/2023 e do XI Fórum da Justiça Eleitoral, no dia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

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