



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe



OUVIDORIA
ELEITORAL DE SERGIPE-OE/SE

Relatório de gestão da
Ouvidoria Eleitoral
de Sergipe

2022/2023

Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Desa. Elvira Maria de Almeida Silva
Presidente

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

Rubens Lisbôa Maciel Filho
Diretor-Geral

Ouvidoria Eleitoral

Dr. 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



Sejam todos prontos para ouvir, tardios
para falar e tardios para ir-se.
Tiago 1:19

O presente relatório é um panorama das atividades desenvolvidas na Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, no biênio 2022/2023, período da gestão do Juiz Ouvidor Marcelo Augusto Costa Campos, que foi nomeado em 1º/2/2022 e encerra suas funções em 1º/2/2024.

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 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, na esperança de efetivá-la como um verdadeiro canal de participação cidadã.

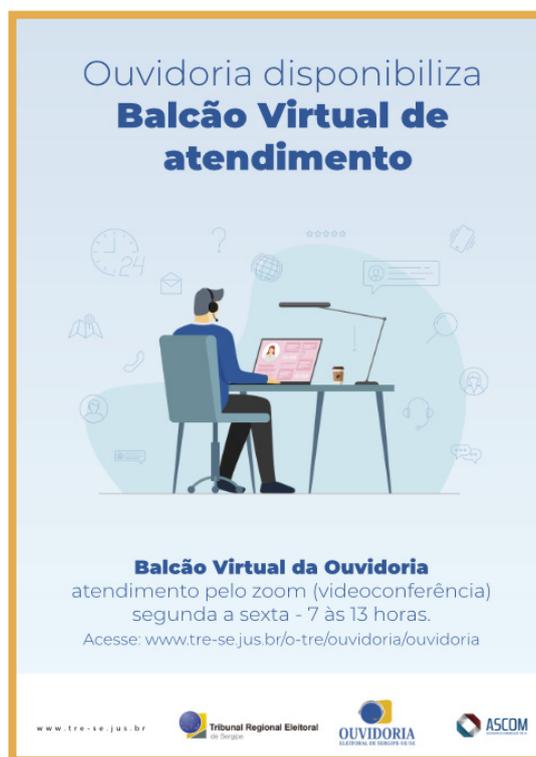
Abaixo, apresenta-se, sucintamente, relato das atividades desenvolvidas e dados estatísticos da Ouvidoria Regional Eleitoral de Sergipe, no período de fevereiro de 2022 a dezembro de 2023.

Ações desenvolvidas na Ouvidoria

Período de fevereiro a dezembro de 2022

- Elaboração de minuta de alteração da Resolução TRE/SE 6/2019, que regulamenta no âmbito do TRE-SE a Lei n. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) de serviços públicos da administração pública e dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral de Sergipe, em face da Resolução CNJ n° 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais. A minuta foi aprovada através da Resolução 20/2022 (<https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2022/resolucao-no-20-2022-de-8-de-fevereiro-de-2022>).

- Disponibilização de atendimento através de Balcão Virtual, de acordo com o art. 17, §7º, da Resolução TRE/SE 6/2019, alterada pela Resolução TRE/SE 20/2022. Divulgação em parceria com a ASCOM do novo canal através da elaboração e distribuição de cartaz na sede do tribunal e zonas eleitorais, bem como publicação de matéria no site no Dia do Ouvidor (<https://www.tre-se.jus.br/imprensa/noticias-tre-se/2022/Marco/ouvidoria-disponibiliza-balcao-virtual-de-atendimento>).

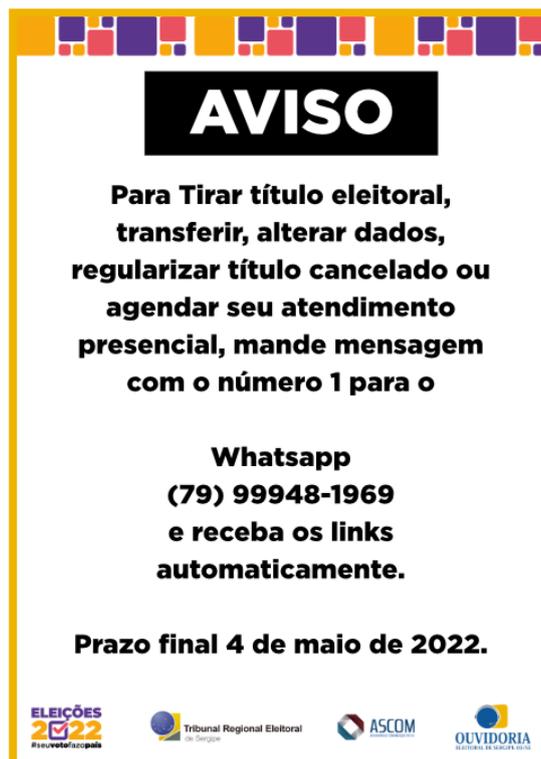


- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 3º quadrimestre e anual de 2021, bem como relatório estatístico anual de atendimentos da Lei de Acesso à Informação e dos atendimentos realizados no 1º bimestre de 2022 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XXI e-COJE) por videoconferência, no dia 4/2/2022, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi deliberado sobre o calendário de ações e projetos para as Ouvidorias, tendo em vista o ano eleitoral.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de oficina sobre Gestão por Competências no dia 15/2/2022, das 8h30 às 12h30, organizada pelo Núcleo de Desenvolvimento Organizacional (NDO) da Secretaria de Gestão de Pessoas para levantamento das competências das unidades do TRE/SE.

- Atualização das respostas automáticas do Whatsapp e na página da Ouvidoria constante no site do TRE/SE (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>), com base nos prazos e informações essenciais para o período que antecede o fechamento do cadastro eleitoral em 4 de maio de 2022. Divulgação em parceria com a ASCOM do prazo citado através da elaboração e distribuição de cartaz na sede do tribunal e na central de atendimento ao eleitor, bem como publicação nas redes sociais do TRE/SE.



- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, por videoconferência, no dia 9/3/2022, das 9h às 12h. Na oportunidade, foram tratados os seguintes temas: funcionamento da Rede Nacional de Ouvidorias, criação da Ouvidoria Nacional da Mulher e implementação da Resolução CNJ 432/2021 pelos tribunais.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau – CGCAS, por videoconferência, no dia 11/3/2022, 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 Palestra “Cuidados com a Rede: Proteção da Imagem - Aspectos Preventivos, ministrada pelo Sr. Wagner Andrade de Lucena, Agente de Polícia Civil, integrante da Delegacia de Repressão de Crimes Cibernéticos, por videoconferência, no dia 11/3/2022, das 10h30min às 12h. Na oportunidade, foram tratados assuntos referentes aos perigos relacionados ao mal uso da internet, exposição em redes sociais, perigos relacionados ao uso de Wi-fi público e ações preventivas.

• 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

• Participação da Ouvidoria Eleitoral do lançamento da “Ouvidoria da Mulher” no TSE, no dia 21/3/2022, às 11h, pelo canal do TSE no You Tube, com a apresentação do Ministro Presidente do TSE, Luiz Edson Fachin, bem como de panelistas convidadas e convidados. A “Ouvidoria da Mulher” é o canal para que as pessoas possam apresentar notícias de assédio e discriminação no âmbito do TSE, bem como relatar casos que indiquem a existência de violência política pelo gênero.

• Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião com o Diretor-Geral, no dia 24/3/2022, às 9h, no Auditório do Anexo, sobre o resultado da Pesquisa de clima Organizacional.

• Participação da Ouvidoria Eleitoral do II Encontro “É hora de colaborar!”, por videoconferência, no dia 25/3/2022, às 11h. Na oportunidade, foi apresentada uma visão geral de como funciona a Central de Serviços de TI, como abrir um chamado e acompanhar o seu andamento.

• Participação da Ouvidoria Eleitoral do II Mulheres na Política: Viabilizando Candidaturas, no Plenário do TRE/SE, no dia 29/3/2022, às 8h. O evento foi organizado pela Escola Judicial Eleitoral - EJESE e pela Comissão de Participação Feminina - COFEM, em parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Sergipe.

• Em face do recebimento das questões solicitadas pelo CNJ, foi juntado ao Processo SEI 0005892-72.2022.6.25.8000 as respostas dos itens 17 a 29 do questionário do Ranking da Transparência do CNJ 2022, cuja unidade responsável é a Ouvidoria Eleitoral. Disponibilização do Guia da Transparência 2022 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 Palestra “Linguagem Cidadã”, realizada pelo TSE, por videoconferência, no dia 13/5/2022.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral na equipe de servidores que auxiliaram na análise dos requerimentos de títulos eleitorais feitos pela internet nos dias anteriores ao fechamento do cadastro, tendo ajudado a 27ª Zona Eleitoral.

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 1º quadrimestre de 2022, bem como relatório estatístico dos atendimentos realizados de janeiro a maio de 2022 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XXIII e-COJE) por videoconferência, no dia 7/6/2022, a partir das 11 horas. Na oportunidade, foi apresentada palestra sobre “Mídias Sociais e Desinformação para as Eleições 2022”.

- Disponibilização no site da página da Ouvidoria da Mulher (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria-da-mulher>), instituída através da Portaria Conjunta 16/2022 (<https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/portarias-conjuntas/2022/portaria-conjunta-ndeg-16-de-9-de-agosto-de-2022>).



- Disponibilização na página da Ouvidoria do Termo de uso e tratamento de dados pessoais (https://www.tre-se.jus.br/+++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/arquivos-diversos/tre-se-termo-de-uso-e-tratamento-de-dados-da-ouvidoria-eleitoral-de-sergipe/@@download/file/TRE-SE-Termo-de-uso-e-tratamento-de-dados-da-Ouvidoria-Eleitoral-de-Sergipe.pdf).

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau – CGCAS, por videoconferência, no dia 10/6/2022.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 1ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) no dia 21/6/2022.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de Palestra “Segurança da Informação: Principais Ataques e Prevenção, no dia 30/6/2022, por videoconferência.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral do I Fórum de Liderança da Justiça Eleitoral, no dia 1º/7/2022, por videoconferência.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XXIV e-COJE) por videoconferência, no dia 1º/7/2022. Na oportunidade foi escolhida a nova Comissão Executiva do COJE.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, no dia 5/8/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral de Palestra “Desafios da LGPD nos Tribunais, realizada na modalidade on-line pelo TRE/PA, no dia 12/08/2022.
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião extraordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) por videoconferência, no dia 26/8/2022, para tratar sobre as novidades do aplicativo e-título e o BIOEX (Importação de Biometrias Externas).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral por videoconferência, no dia 16/9/2022. Na oportunidade, foi apresentada a Resolução TSE 23.705/2022.
- Solicitação à ASCOM de elaboração de cartaz sobre consulta do local de votação para publicação nas redes sociais do TRE/SE, sendo enviado cartaz impresso para todas as zonas eleitorais.



- Solicitação à ASCOM de elaboração de cartazes, spot para rádios e divulgação no site e redes sociais do TRE/SE dos plantões das Eleições 2022, realizados nos dias 26/9/2022 a 2/10/2022 (1º Turno) e 28 a 30/10/2022 (2º Turno).
- Participação da Ouvidoria Eleitoral em entrevista para a TV Sergipe em 19/9/2022 (Jornal SE TV 1ª Edição), para divulgação dos serviços oferecidos no período eleitoral.



- Aumento da equipe da Ouvidoria para realização de plantões nos dias anteriores e finais de semana das Eleições 2022 para devido atendimento ao eleitorado, tendo sido registrados, nos períodos de 26/9/2022 a 2/10/2022 (1º Turno) e 28 a 30/10/2022 (2º Turno), no horário de 7 às 19 h, 1.272 atendimentos. Foram designadas pelo Diretor-Geral para formar a equipe as servidoras: Vanda dos Santos Gois, Amanda Souto Casado de Carvalho, Maria do Carmo Vasconcelos Pinto, Maria do Rosário Martins de Almeida, Ione Cristina Mendes, Márcia Maria Matos dos Santos, Maria do Rosário Martins de Almeida, Isabella Melo Aguiar, Nilza Santa Rosa e Adenilda Pereira da Silva.

- Nos dias das Eleições 2022 (1º e 2º turnos) foi disponibilizado, novamente, o serviço de atendimento por videochamada para atender às(os) eleitoras(es) surdas(os), em parceria com a Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Governança (COPEG) e a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACIN) deste Tribunal, sendo disponibilizadas duas intérpretes da LIBRAS (Elisana Alves Fraga e Wilma Nunes Santos), contribuindo para proporcionar acessibilidade a essas(es) eleitoras(es) e facilitar o trabalho das(os) mesárias(os).

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral por videoconferência, no dia 11/10/2022. Na oportunidade, foi tratado sobre assuntos relativos às Eleições 2022.

- Elaboração de relatórios referentes aos plantões das Eleições 2022, realizados nos dias 26/9/2022 a 2/10/2022 (1º Turno) e 28 a 30/10/2022 (2º Turno), quando foram registrados 1.272 atendimentos (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).

- Participação da Ouvidoria Eleitoral de reunião do Grupo de Trabalho para elaboração do Plano de Dados Abertos do TRE/SE, nos dias 13/10/2022, 27/10/2022 e 8/11/2022, para elaboração da minuta da Portaria 1016/2022 sobre a Política de Dados Abertos do TRE/SE,

publicada no DJE-TRE/SE em 24/11/2022 (<https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/portarias-normativas/2022/portaria-ndeg-1016-de>).

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral por videoconferência, no dia 9/11/2022. Na oportunidade, foi tratado sobre o 14º Encontro Nacional do COJE.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, por videoconferência, no dia 11/11/2022, sobre a Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral em reunião do Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus – CGCAS, por videoconferência, no dia 11/11/2022.

- Participação da Ouvidoria Eleitoral da 2ª Reunião de Análise da Estratégia (RAE) no dia 30/11/2022.

- Elaboração de relatórios referentes aos atendimentos realizados na Ouvidoria e da pesquisa de satisfação no 2º quadrimestre de 2022, bem como relatório estatístico dos atendimentos realizados de janeiro a novembro de 2022 (<https://www.tre-se.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-de-atividades-da-ouvidoria>).

- Elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria Eleitoral em 2021 e 2022, durante a gestão do Des. Roberto Eugênio da Fonseca Porto como Presidente do TRE/SE, para fazer parte do Relatório de Gestão e Transição 2021-2022 (https://www.tre-se.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca/gestao-e-planejamento/relatorio-de-gestao/relatorio-transicao/relatorio-transicao-2021_2022/@@download/file/Relat%C3%B3rio%20Transi%C3%A7%C3%A3o%20%202022.13%20Formata%C3%A7%C3%A3o%20Editada.pdf).

Período de janeiro a dezembro de 2023

- 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 Graus – 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 Graus, 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 Graus – 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.

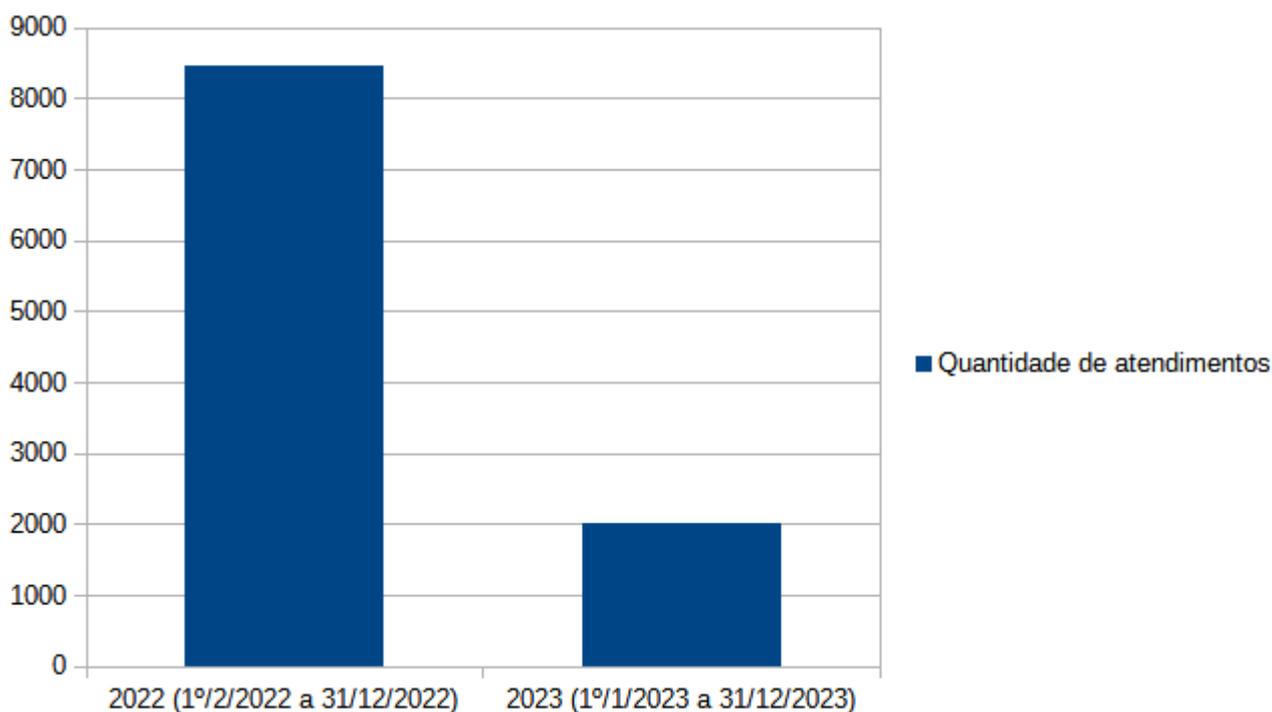


Estatística - Ouvidoria em números

Demandas Recebidas

Abaixo o quantitativo das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1º/2/2022 a 31/12/2023, **totalizando 10.489 atendimentos**.

Ano/Período	Quantidade de atendimentos
2022 (1º/2/2022 a 31/12/2022)	8.466
2023 (1º/1/2023 a 31/12/2023)	2.023
Total	10.489



Foram recebidas e registradas, durante o período de 1º/2/2022 a 31/12/2023, 10.489 (dez mil, quatrocentos e oitenta e nove) atendimentos no período da gestão do Juiz Ouvidor Marcelo Augusto Costa Campos.

Os motivos das manifestações mais recorrentes nos anos de 2022 e 2023 foram referentes ao título eleitoral (4.236 demandas em 2022 e 1.001 demandas em 2023). 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, além de suas atividades de recebimento de solicitações com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe.

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.

O período foi caracterizado pela preparação e realização das Eleições 2022 (1º e 2º Turnos). Esta Ouvidoria trabalhou no aprimoramento de seus serviços com o aumento da equipe e dos dias de plantão no período eleitoral, disponibilização de intérpretes da LIBRAS, bem como na divulgação de seus serviços para maior alcance do eleitorado, através do site e redes sociais do TRE/SE, de cartazes, spot para rádios e entrevistas para TV.

Além disso, foi disponibilizado o atendimento através de Balcão Virtual e instituída a Ouvidoria da Mulher. Vale destacar, ainda, 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.

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.

Ressalta-se que, no biênio 2022/2023, a Ouvidoria Eleitoral sempre contou com o apoio da alta administração deste Tribunal. 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



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe