

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

1º Trimestre de 2021



**OUVIDORIA
TRE-ES**



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES

Desembargador Samuel Meira Brasil Júnior

Presidente do TRE/ES

Ubiratan Almeida Azevedo

Juiz Ouvidor

Thomaz Cheim Figueiredo

Assistente da Ouvidoria

Aline Boscaglia Regatieri de Medeiros

Técnica Judiciária

Andréia Dalapícola Athaides

Atendente da Ouvidoria

Miriam Silva Costa de Oliveira

Atendente da Ouvidoria

Syméria Eliza Fernandes da Rocha

Estagiária

INTRODUÇÃO

Em atendimento à Resolução TRE/ES nº 147/2010, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Espírito Santo, elabora-se o presente relatório, de forma a propiciar uma análise por essa Egrégia Presidência.

O relatório do 1º trimestre do 12º ano da Ouvidoria do Egrégio Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Espírito Santo – ORE - tem como objetivo informar os desempenhos da Unidade e da Instituição como um todo, com relação às expectativas do público interno e externo, durante o período de 01/01/2021 a 31/03/2021.

Espera-se, com o presente relatório, auxiliar e possibilitar um planejamento institucional mais direcionado, bem como que os dados apresentados possam contribuir para a consecução do princípio constitucional de eficiência nos serviços públicos.

Para tanto, procura-se destacar as questões relativas às reclamações e às denúncias, pela importância dos assuntos, bem assim as mensagens de agradecimento e elogios. Importante esclarecer que as denúncias institucionais são recebidas somente pela Ouvidoria e, após análise, são encaminhadas aos setores competentes e acompanhadas até a consecução das soluções.

Entende-se que a missão da Ouvidoria é servir de canal de comunicação direta entre a cidadã e o cidadão e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, bem como promover a articulação com outros órgãos da Administração Pública, para o eficaz atendimento das demandas relativas aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, além de representar os interesses da população dentro da Instituição.

1 - OBJETIVO

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto no artigo 2º, inciso VII da Resolução TRE/ES nº 147/2010, que dispõe acerca da elaboração de relatórios trimestrais sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, contendo dados estatísticos dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021.

2 - MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

Disque-Eleitor: 0800 083 2010 (Informações em geral)

Fone/Fax : (27) 2121-8402 / Fax. (27) 2121-8403

E-mail : ouvidoria@tre-es.jus.br

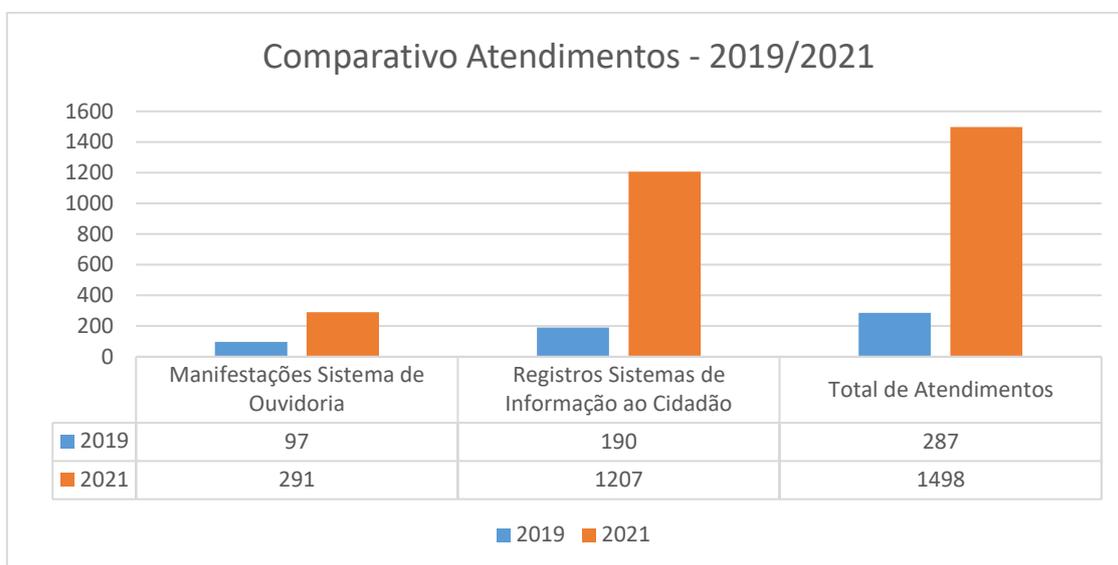
Formulário Eletrônico : <http://www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria/formulario>

Pessoalmente ou por correspondência: Av. João Baptista Parra, 575 - Praia do Suá, Vitória/ES - 29052-123

3 - ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

A ORE registrou no Sistema de Ouvidoria, entre 1º de janeiro e 31 de março de 2021, um total de **291** manifestações, as quais foram recebidas por *email* ou provenientes do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal. Foram atendidos e registrados no Sistema de Informação ao Cidadão, **1.207** telefonemas a fim de obter informações relacionadas a situação eleitoral do requerente.

Comparando-se a quantidade de atendimentos realizados no mesmo período do ano não-eleitoral de 2019, observa-se um aumento exponencial de cerca de **520%**, saindo de **287** atendimentos em 2019 e chegando a **1.498** no primeiro trimestre deste ano.



3.1 - ATENDIMENTOS POR TELEFONE

A ORE prestou **1.207** atendimentos por meio do 0800 ou pelo telefone da unidade, no primeiro trimestre de 2021. Os atendimentos telefônicos foram registrados e categorizados por assunto, no Sistema de Informação ao Cidadão.

MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
CARTÓRIOS ELEITORAIS	6
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL	98
ELEIÇÕES	1
JUSTIFICATIVA DE VOTO	53
MESÁRIOS	19
PARDAL	2
REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO DE ELEITOR	1010
RELACIONADO AO TRIBUNAL	18
TOTAL	1207

3.2 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Durante o período de janeiro a março de 2021, a ORE registrou **291** manifestações, entre denúncias, reclamações, elogios e pedidos de informações.

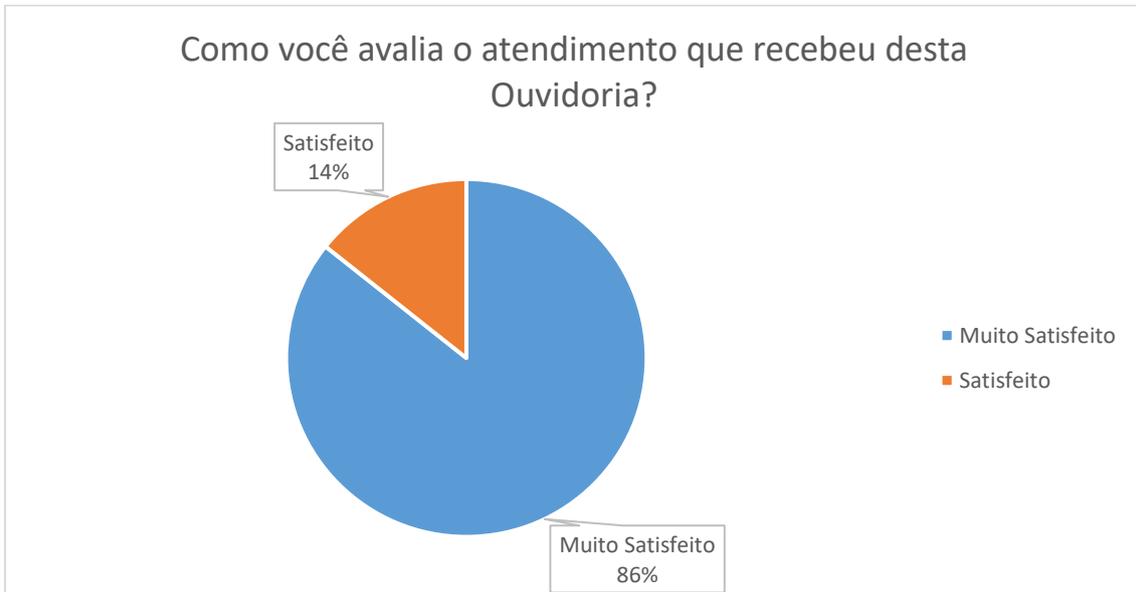
OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
Denúncia	10
Elogio	6
Pedido de Informação	204
Reclamação	68
Sugestão	3
TOTAL	291

3.3 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao final do atendimento das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, é enviada automaticamente para o *email* da cidadã ou do cidadão, nossa Pesquisa de Satisfação. São realizadas três perguntas e, em cada uma delas, é possível avaliar a satisfação em cinco escalas que variam de “Muito Insatisfeito” a “Muito Satisfeito” e há um campo para redação de sugestões, críticas e elogios.

No período de janeiro a março de 2021, foram recebidas **7 avaliações**, o que equivale a **2,4%** de respondentes.

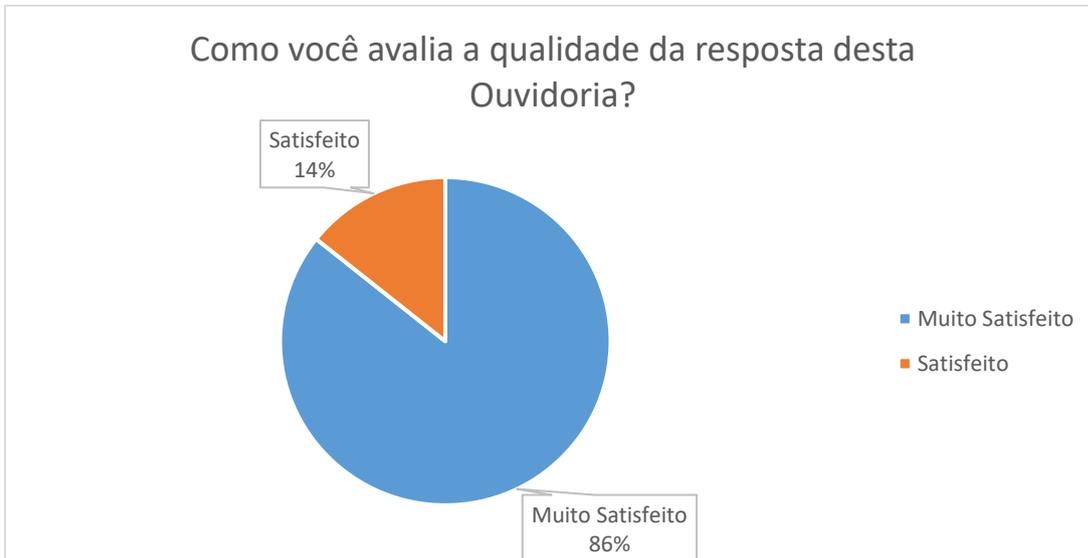
Pergunta 1: Como você avalia o atendimento que recebeu desta Ouvidoria?



Pergunta 2: Como você avalia o prazo de atendimento desta Ouvidoria?



Pergunta 3: Como você avalia a qualidade da resposta desta Ouvidoria?



3.4 - SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS

MANIFESTAÇÃO 202101300001

Analista Claudio resolveu meu problema com muita rapidez e presteza!
Parabéns!

MANIFESTAÇÃO 202103030003

Parabéns ao Claudio, atendimento rápido e eficiente.

MANIFESTAÇÃO 202103050004

Dessa prestação de serviço público gostei muito.

4 - CASOS SELECIONADOS

MANIFESTAÇÃO

“Quero destacar minha insatisfação com os meios de comunicação para justificativa de mesário, pois os mesmos não foram claros o suficiente para que eu pudesse compreender, assim como foi feito pela da justificativa de voto. Logo fiz minha justificativa pelo aplicativo no dia 16/01/2020 sem nenhum problema. Procurei fontes de contato de amplas formas para me informar com relação a justificativa mesário, não identifiquei informação concreta em nenhuma das minhas buscas. Destaco também a forma eficaz e eficiente que foi publicado o aplicativo para justificativa do voto, muitas informações, jornais ensinando passo a passo, forma simples e didática para manuseio. Por que não foi feito o mesmo pelos mesários?”

RESULTADO

A Ouvidoria prestou as informações abaixo:

“Prezado(a) eleitor(a), bom dia!

Em atenção à sua solicitação feita nesta Ouvidoria, protocolo n.º 202101210009, informo que em virtude da Pandemia do Covid -19, o título de eleitor somente está sendo regularizado pelo site do TRE-ES.

Informo, ainda, que consta nos nossos bancos de dados que a senhora foi convocada para trabalhar como mesária e não compareceu no 1º turno de 2020. Diante disso, para justificar sua ausência, a senhora precisa enviar um e-mail para o seu cartório eleitoral (zmail02@tre-es.jus.br), com documentos que comprovem o motivo de não ter comparecido. No WhatsApp da Ouvidoria (mensagens automáticas), telefone 2121.8403, na opção 10 tem a informação de como justificar o mesário faltoso.

O prazo para regularizar sua inscrição é de 10 (dez) dias úteis, após o envio da documentação, pela página do TRE-ES, ao cartório eleitoral.”

MANIFESTAÇÃO

“Bom dia, Me chamo Ana Paula e realizei o concurso do STM em 2017, estando atualmente no cadastro reserva de Analista Judiciário, Apoio Especializado, Estatística. Gostaria de saber se o TRE-ES tem alguma pretensão de aproveitamento da lista de cadastro reserva desse concurso para esse cargo. Desde já, muito obrigada.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria de Gestão de Pessoas, que prestou as informações abaixo:

“De acordo com as decisões do Tribunal de Contas da União (Acórdão TCU 569/2006 – Plenário) e Conselho Nacional de Justiça (Consulta - 0001938-98.2016.2.00.0000) e Supremo Tribunal Federal (MS 26.294/DF), informo que os requisitos necessários para aproveitamento de candidato para nomeação em cargo efetivo deste Tribunal, aprovado em concurso público, realizado por órgão diverso do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, são:

- i) que ocorra entre órgãos do mesmo Poder;
- ii) que seja para provimento de cargo idêntico àquele para o qual foi realizado o concurso;
- iii) que tenha as iguais denominação e descrição;
- iv) que envolva as mesmas atribuições, competências, direitos e deveres, de tal modo que se exijam idênticos requisitos de habilitação acadêmica e profissional;
- v) que sejam observadas a ordem de classificação e a finalidade ou destinação prevista no edital;
- vi) que o edital anteveja a possibilidade desse aproveitamento;
- vii) que deva se restringir à mesma localidade do órgão promotor do certame;
- viii) que haja interesse objetivo da administração, fundamentado por pareceres técnicos de órgãos especializados; e ix) que ocorra a publicação, no Diário Oficial da União, tanto da autorização do órgão que elaborou o concurso, quanto da do que optou por nomear o servidor.

No caso em questão: o TRE-ES não pode fazer aproveitamento de candidato aprovado em concurso realizado pelo Superior Tribunal Militar, uma vez que o órgão em questão na figura na mesma localidade deste Regional - unidade federativa - Espírito Santo.”

MANIFESTAÇÃO

“Prezados, há alguma solicitação de aposentadoria para área de contabilidade? Se sim, para qual cargo (Analista ou Técnico)? Há servidores da área de contabilidade que já implementaram as condições para aposentadoria? Se sim, para qual cargo e qual a quantidade por cargo? Agradeço antecipadamente a atenção.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria de Gestão de Pessoas, que prestou as informações abaixo:

“Em relação à solicitação: Não há pedido de aposentadoria de servidor ocupante de cargo efetivo com a especialidade contabilidade. Só há 1 (um) servidor, ocupante do cargo efetivo de Técnico Judiciário, área administrativa, especialidade contabilidade, em virtude do preenchimento dos requisitos da aposentadoria, percebe abono de permanência.”

MANIFESTAÇÃO

“Boa tarde! Trabalhei nessa ultima eleição e até o momento não recebi o auxilio alimentação. Desde o inicio do primeiro turno entrei por diversas vezes em contato por email com o cartorio de jardim camburi (tentei ligar mas ninguém atendeu e fui pessoalmente ao cartório mas estava fechado devido à pandemia) e somente respondiam que devia aguardar. No dia 15 de dezembro enviaram um email no final do dia informando que devíamos buscar o dinheiro no cartório no dia 16. Não deram tempo hábil de visualizarmos o email e de conseguirmos buscar o dinheiro. Estava em viagem para o interior e lá não pega sinal de internet. Ao visualizar o email entrei novamente em contato com o cartório e me informaram que não podia mais buscar o dinheiro. Isso é um absurdo! isso é um direito meu! eu trabalhei, cumpri com minha obrigação e quero meu pagamento. Eu corri atrás disso por diversas vezes, eu tenho todos os emails que enviei e todas as respostas que me deram. Isso não está certo! eu quero o meu pagamento. Vou recorrer onde quer que seja. Exijo um retorno e uma solução”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à 52ª Zona Eleitoral, que prestou as informações abaixo:

“Conforme explicado anteriormente, não há mais a possibilidade de pagamento do auxílio alimentação referente ao trabalho na eleição porque o juízo eleitoral tinha prazo para prestação das contas ao Tribunal Regional Eleitoral.

O email enviado no dia 15/12 para recebimento do valor no dia 16/12 foi enviado como última tentativa de contato deste cartório que ligou para todos os colaboradores que se encontravam na mesma situação.

Verifiquei que após o primeiro turno da eleição você fez contato informando que não havia conseguido instalar o aplicativo Carteira Digital, entretanto, as ações que podiam ser tomadas na ocasião foram efetivamente repassadas.

O TRE/ES adotou o aplicativo Carteira Digital BB para pagamento do auxílio alimentação devido à pandemia do Covid-19. A gerência sobre o aplicativo era efetuada integralmente pelo Banco do Brasil que disponibilizou canais de suporte ao usuário (cartilha, chat e canal 0800).

O cartório eleitoral não tinha possibilidade de resolver problemas referentes à operacionalização do aplicativo.

O cartório, sabendo de alguns casos em que o colaborador não havia conseguido receber o auxílio após o 1º turno, providenciou o pagamento em espécie no 2º turno, sem o envio das contrassenhas geradas pelo Banco do Brasil, como ocorreu no seu caso, em que o auxílio do segundo turno foi pago em dinheiro, conforme recibo assinado no dia da eleição.

Como alguns colaboradores não conseguiram instalar o aplicativo ou se cadastrar na ferramenta, surgiu a possibilidade de pagamento em espécie após o segundo turno da eleição.

As contrassenhas de resgate dos valores tinham prazo de validade até 08/12, portanto, qualquer ação só podia ser tomada após essa data e dependia do relatório que seria disponibilizado pelo Banco do Brasil contendo os nomes de todos os convocados que receberam ou não o auxílio.

Após recebimento deste relatório o cartório começou a contatar os colaboradores por telefone para que recebessem o valor em espécie até o dia 17/12. Nos casos de não haver sucesso no contato por telefone foi enviado um comunicado por email.

Infelizmente não foi possível prolongar o período para pagamento em razão dos prazos legais que precisamos obedecer.”

MANIFESTAÇÃO

“Para fins de transparência, solicito os seguintes dados: 1 - Detalhamento de todas as seções eleitorais, com seus respectivos números e números de zona, por bairro e

por seus respectivos municípios. Solicito que os dados sejam fornecidos preferencialmente em formato aberto (planilha em .csv,.ods, .xls) de acordo com o determinado no art. 8º, §3º da Lei Federal 12.527/11, o item V do art. 24 da Lei Federal 12.695/14. Recordo ainda que o formato PDF não é considerado como dado aberto, de acordo com a definição do item 6.2 da Cartilha Técnica para Publicação de Dados Abertos no Brasil, elaborada pelo Governo Federal. Solicito ainda que haja preferencialmente a seguinte tabulação: Número da Seção/Número da Zona/Bairro/Município”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria de Tecnologia da Informação, que prestou as informações abaixo:

“REF.: DEMANDAS ORIUNDAS DO SISTEMA DE OUVIDORIA

1. Informação Nº 26520214
2. Informação Nº 26420214
3. Informação Nº 26320214
4. Informação Nº 26220214
5. Informação Nº 26120214
6. Informação Nº 26020214
7. Informação Nº 25920214
8. Informação Nº 25820214
9. Informação Nº 25720214
10. Informação Nº 25620214
11. Informação Nº 25520214
12. Informação Nº 25420214
13. Informação Nº 25320214
14. Informação Nº 25220214
15. Informação Nº 25120214
16. Informação Nº 25020214
17. Informação Nº 21820214
18. Informação Nº 19020214
19. Informação Nº 18920214
20. Informação Nº 18820214
21. Informação Nº 18720214
22. Informação Nº 18620214
23. Informação Nº 18520214
24. Informação Nº 18420214
25. Informação Nº 18320214
26. Informação Nº 18220214
27. Informação Nº 18120214
28. Informação Nº 18020214
29. Informação Nº 17920214
30. Informação Nº 17820214
31. Informação Nº 17720214
32. Informação Nº 17620214

33. Informação Nº 17520214

Tendo em vista o recebimento das demandas indicadas na referência acima através do Sistema de Ouvidoria e remetidas para esta Secretaria, perfazendo um total de 33 (trinta e três) Manifestações, todas relativas à solicitação de dados estatísticos muito similares, referentes ao eleitorado dos municípios de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica, e considerando que o artigo 4º, I, da LAI define informação como "*dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato*" e que é direito do requerente, de acordo com o artigo 7º, IV, obter informação "*primária, íntegra, autêntica e atualizada*", procedemos ao processamento dos dados do cadastro de forma a gerar uma base de dados única, nos termos do referido artigo 7º, IV, que permite aos requerentes produzir as estatísticas solicitadas, a partir de seu conteúdo primário.

Esclarecemos, ainda, na forma da informação prestada pela Sra. Chefe da Seção da Banco de Dados deste Tribunal (PROC. SEI 0002088-07.2021.6.08.8000; PROC. SEI 0001169-18.2021.6.08.8000), que os dados solicitados foram gerados seguindo sugestão do Sr. Encarregado de Dados do TRE-ES, no sentido de que deveria ser usado o termo "Menos que 20" sempre que o somatório de eleitores de determinada classificação (município, bairro, faixa etária e sexo, por exemplo) fosse menor que 20, de modo a evitar que o eleitor pudesse ser identificado indiretamente.

Finalmente, faço a juntada dos arquivos com as estatísticas, atendendo, assim, aos pedidos do requerente."

MANIFESTAÇÃO

"Bom dia, Sou um pesquisador acadêmico. Trabalho na área da história. Estou procurando os dados (candidatos por nome completo, partido, resultado na eleição e, si possível, idade do candidato) das eleições municipais, com foco no cargo de vereador, celebrada no 03/10/1950 em Baixo Guandu para o mandato de 31/01/1951 a 31/01/1955. No site do TRE-ES, a página "eleições anteriores a 2006" não funciona. Poderiam, por gentileza, enviar a documentação para pesquisa acadêmica?"

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria Judiciária, que disponibilizou a Ata digitalizada das Eleições de 1950 constantes do acervo da COJUR, bem como informou que abriu um chamado técnico na CESTIC, solicitando a inserção dessas Atas no Portal da Justiça Eleitoral.

MANIFESTAÇÃO

“Boa tarde, Gostaria de informações, sobre o processo de escolha de Membro Efetivo da Classe dos Juristas do TRE-ES, tendo em vista que realizei minha inscrição, no dia 08 de fevereiro de 2021. Não verifiquei nos sites do TJ/ES e do TRE-ES, informações sobre como está o andamento do referido processo de escolha. Onde poderia obter essas informações: Desde já agradeço a atenção e desejo um bom trabalho aos servidores do setor.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Diretoria Geral, que prestou as informações abaixo:

“Em atenção ao pedido de Informação nº 22020214, informo quanto ao processo de escolha de Membro deste Tribunal - Classe dos Juristas compete ao TRE/ES realizar a comunicação ao Egrégio Tribunal de Justiça quanto ao término do biênio do membro respectivo, competindo àquela Corte a adoção das providências relativas ao provimento do cargo, organizando o procedimento de composição/escolha da lista tríplice a ser remetida ao Colendo Tribunal Superior Eleitoral, observadas as disposições da Resolução TSE nº 23.517/2017.

Sendo assim, sugiro que se busque as informações do andamento do processo de escolha junto ao Egrégio Tribunal de Justiça deste Estado.”

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo – ORE/ES é o principal canal de comunicação da população com a Justiça Eleitoral, servindo como importante instrumento de promoção da cidadania, dentro de uma linha de gestão participativa e democrática e contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados por este TRE/ES.

Conforme demonstrado, a ORE recebeu no primeiro trimestre de 2021, **291 manifestações**, tendo os cidadãos que procuraram este Órgão para se manifestar - seja por meio de uma denúncia, seja um elogio ou mesmo uma reclamação - sido atendidos de forma cordial e eficiente. A Ouvidoria também atendeu neste período **1.207** telefonemas, totalizando **1.498** atendimentos.

Importante mencionar a relevância dos canais de atendimento desta Ouvidoria para o acesso à informação da população, principalmente na prestação de informações relacionadas ao alistamento, revisão e transferência eleitoral, por meio do aplicativo TítuloNet. Após a suspensão dos atendimentos ordinários nos Cartórios Eleitorais, decorrente da pandemia do Covid-19, ocorreu um aumento exponencial no volume de atendimentos relacionados a dúvidas quanto a serviços que anteriormente eram realizados presencialmente nos Cartórios Eleitorais do Estado.

Destaca-se, por fim, que o artigo 2º, VII da Resolução TRE/ES nº 147/2010, prevê como uma das atribuições desta ORE, “*encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.*”, todavia, as mudanças ocorridas na ORE a partir de Março/2021, prejudicaram o cumprimento dos prazos estabelecidos na norma supracitada.

Desse modo, espera-se que o presente relatório tenha atendido o seu objetivo, ressaltando que a Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo confirma, a cada trimestre, constituir uma peça fundamental no relacionamento entre a população e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo.



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES

Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo
TRE/ES – Av. João Baptista Parra, 575
Praia do Suá, Vitória/ES • 29052-123
Geral: (27) 2121-8403 • **0800 083-2010**
ouvidoria@tre-es.gov.br

