



ORE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

Outubro a Dezembro de 2020



OUVIDORIA
TRE-ES



Relatório da Ouvidoria
Regional Eleitoral do
Espírito Santo - ORE
Outubro a Dezembro de 2020



OUVIDORIA
TRE-ES



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO
ESPÍRITO SANTO – ORE**

PERÍODO OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2020

VITÓRIA – ES



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/ES

Desembargador Samuel Meira Brasil Júnior

Presidente do TRE/ES

Ubiratan Almeida Azevedo

Juiz Ouvidor

Thomaz Cheim Figueiredo

Assistente da Ouvidoria

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 4º trimestre do 11º 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 01/10/2020 a 31/12/2020.

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 o cidadão e a cidadã 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 acerca dos 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 reza sobre a elaboração de relatórios trimestrais sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, contendo dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2020.

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>

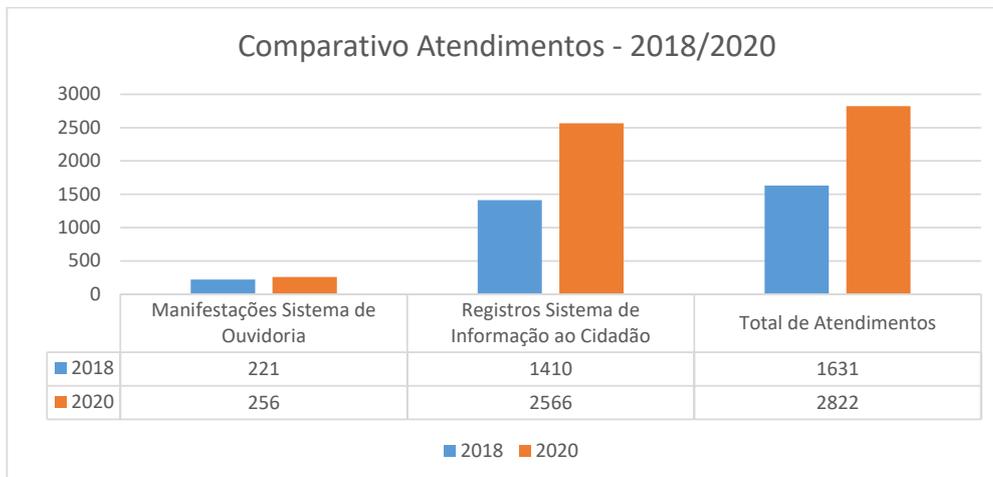
WhatsApp : (27) 2121-8403

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 outubro e 31 de dezembro de 2020, um total de **256** 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, **2.566** telefonemas a fim de obter informações relacionadas a situação eleitoral do requerente.

Comparando-se a quantidade de atendimentos realizados no mesmo período do ano eleitoral de 2018, observa-se um aumento de **73%** no volume demandado pela unidade.



3.1 - ATENDIMENTOS POR TELEFONE

A ORE prestou **2.566** atendimentos por meio do 0800 ou pelo telefone da unidade, no último trimestre de 2020. Os atendimentos telefônicos foram registrados e categorizados por assunto, no Sistema de Informação ao Cidadão.

MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
CANDIDATO	1
CARTÓRIOS ELEITORAIS	42
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL	108
ELEIÇÕES	237
E-TÍTULO	9
FILIAÇÃO PARTIDÁRIA	6
JUSTIFICATIVA DE VOTO	321
LOCAL DE VOTAÇÃO	529
MESÁRIOS	358
PARDAL	106
PARTIDO POLÍTICO	3
PROPAGANDA POLÍTICA	1
REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO DE ELEITOR	775
RELACIONADO AO TRIBUNAL	71
TOTAL	2566

3.2 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Durante o período de outubro a dezembro de 2020, a ORE registrou **256** manifestações, dentre denúncias, reclamações, elogios e pedidos de informações.

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
Denúncia	13
Elogio	6
Pedido de Informação	165
Reclamação	63
Sugestão	9
TOTAL	256

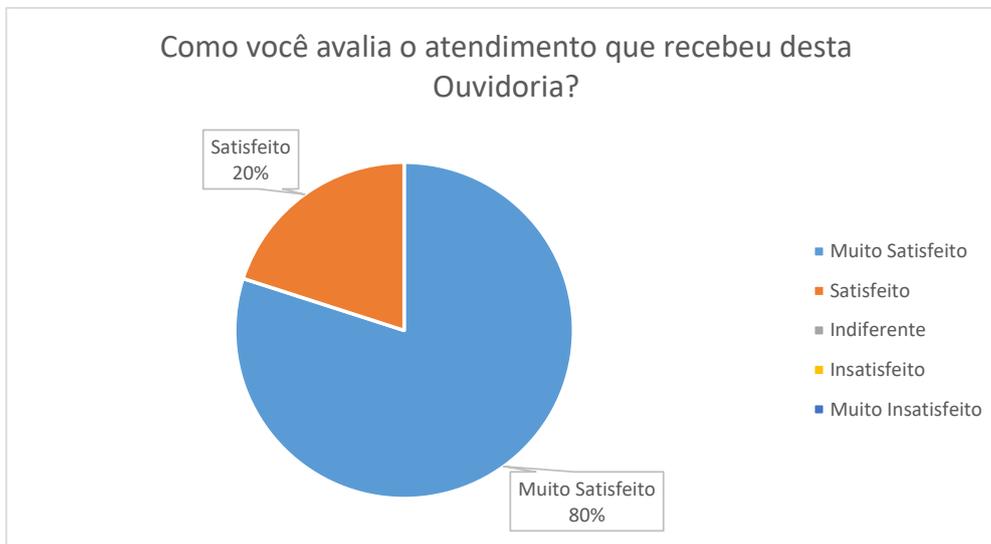
3.3 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao final do atendimento das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, é enviada automaticamente para o *email* da cidadão 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.

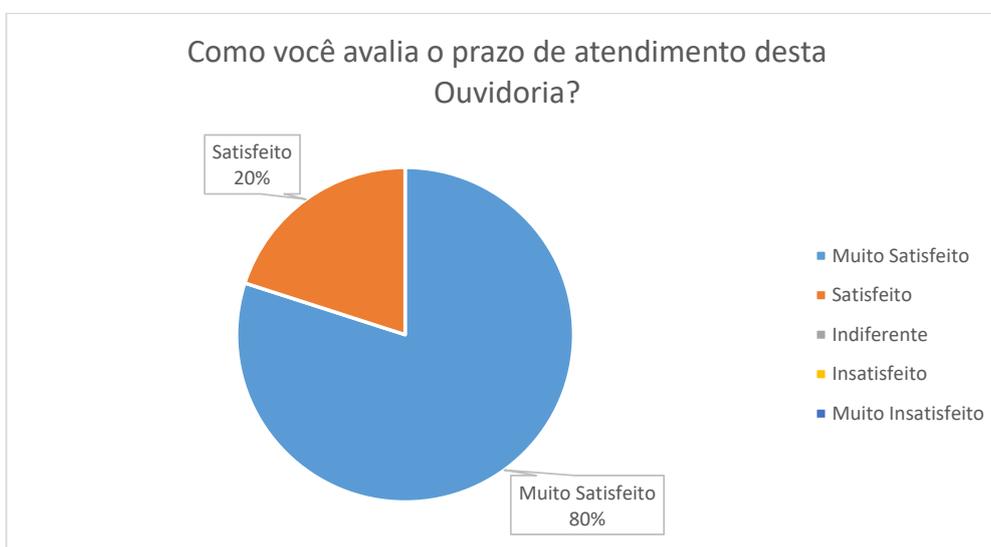
No período de Outubro a Dezembro de 2020, foram recebidas **10 avaliações**, o que equivale a **3,9%** de respondentes.



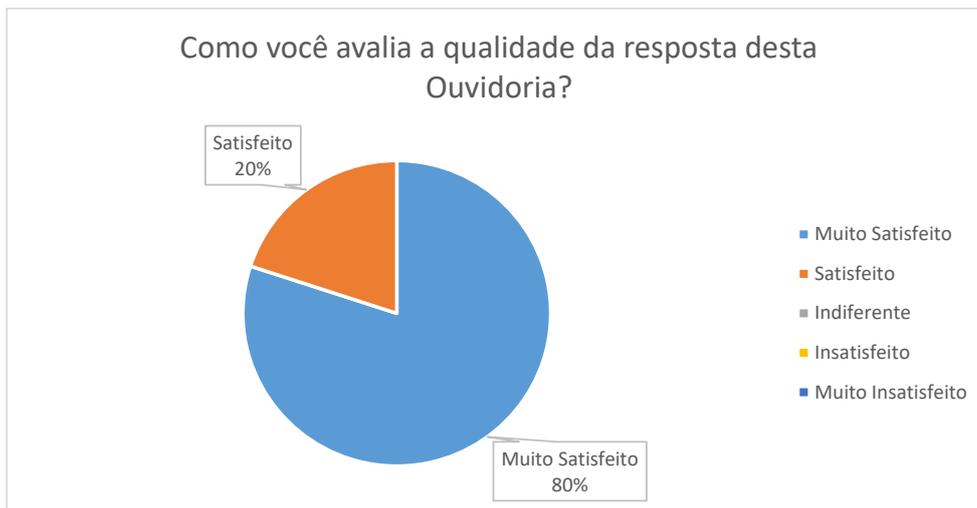
Pergunta 1: Como você avalia o atendimento que recebeu desta Ouvidoria?



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 202010060004

Documentos a serem preenchidos e devolvidos por email às zonas eleitorais, entre outros, poderiam vir em formato de documento editável, assim facilitaria o acesso e o retorno da solicitação.

MANIFESTAÇÃO 202010230002

Disponibilização de mais canais de atendimento e prestação de informações aos eleitores, principalmente em períodos eleitorais, uma vez que muitas dúvidas são levantadas.



MANIFESTAÇÃO 202010230003

São prestativos e rápidos na Resposta e isso é excelente para que possamos resolver nossos problemas o mais rápido possível.

4 - CASOS SELECIONADOS

MANIFESTAÇÃO

“Olá, gostaria de saber se as vagas que foram disponibilizadas para o TRE ES na LOA/LDO 2020 serão utilizadas através de novas convocações em concurso ainda este ano?”

RESULTADO

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

“Exmo. Sr. Juiz Ouvidor,

Em atendimento, informo que foi autorizado pelo Exmo. Sr. Presidente deste TRE/ES, nos autos SEI de nº 0000207-29.2020.6.08.8000, o aproveitamento de aprovados no concurso público do TRF da 2ª Região para o provimento dos cargos vagos autorizadas pelo TSE para esse fim, sendo 2 (dois) cargos de Analista Judiciário e mais 2 (dois) cargos de Técnico Judiciário. Vale destacar que este Tribunal não possui concurso público vigente. Por esse motivo, o aproveitamento se dará junto ao TRF da 2ª Região, que possui concurso válido nesta jurisdição. Estamos atuando para que os provimentos dos referidos cargos ocorram ainda este ano.

Cordialmente,

Adriano Moreira de Souza – SGP”



MANIFESTAÇÃO

“Prezado Sr/Sra., Estou interessada em identificar as zonas e seções eleitorais especificamente destinados a comunidades indígenas e quilombolas no estado do Espírito Santo. Segundo informações as quais tive acesso, essas seções existem desde 2011. Com base na Lei de Acesso à Informação 12.527/2011, gostaria de solicitar: 1) o código das seções, zonas eleitorais e municípios das seções especiais para indígenas (comunidades indígenas) e quilombolas no estado do Espírito Santo. 2) a identificação referente a qual comunidade a seção é destinada (se é indígena ou quilombola). Agradeço a sua atenção desde já..”

RESULTADO

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

“Prezado Ouvidor,

Informamos que a solicitação fora atendida, conforme autos do processo SEI 0000463-35.2021.6.08.8000 e arquivo anexo a esta solicitação.

Atenciosamente,”

MANIFESTAÇÃO

“Solicito informações a respeito da existência de ações de incentivo à participação institucional feminina na instituição, conforme resolução 255/2018 CNJ. Em caso positivo, solicito, se possível, o envio de maiores informações, documentos e/ou publicações a respeito das ações planejadas ou efetivamente implementadas. Caso seja de interesse do órgão encaminharei o material consolidado ao término da nossa pesquisa. Grata”



RESULTADO

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

“Exmo. Sr. Juiz Ouvidor,

Em atendimento, informo que tramitam os autos de nº 0006039-43.2020.6.08.8000 em que está sendo constituído o Comitê Gestor de Incentivo à Participação Feminina e Equidade de Gênero, sob a coordenação da Dra. Heloisa Cariello. A respeito, foi feita ampla divulgação no Tribunal buscando servidoras interessadas, no total de 3 (três), para atuarem no referido Comitê. No momento, os autos estão em análise quanto as indicações apresentadas. Assim, entendo que, após formado, o Comitê poderá prestar maiores informações a respeito do questionamento.

Respeitosamente,

Adriano Moreira de Souza

Secretário de Gestão de Pessoas - TRE/ES”

MANIFESTAÇÃO

“Queria registrar meus parabéns para todos os funcionários do Cartório Eleitoral de Castelo, pela a presteza que trata as pessoas e traz resoluções. Meus parabéns”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à 03ª Zona Eleitoral, que prestou as informações abaixo:

“Acusamos o recebimento da manifestação feita através da Ouvidoria e informamos ter cientiflcado as demais servidoras, desta 03ª ZE - Castelo/ES, a devida parabenização.

Atenciosamente,

Angélica Dutra de Souza Nunes

Chefe de Cartório”

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 quarto trimestre de 2020, **256 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 **2.566** telefonemas, totalizando **2.822** atendimentos.

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.*”. Registra-se, no entanto, que 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, com a certeza de que a Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo se torna, a cada trimestre, peça fundamental no relacionamento entre a população e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo.





Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES



**OUVIDORIA
TRE-ES**



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

