



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

Período 2023



**OUVIDORIA
TRE-ES**



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES

Desembargador Carlos Simões Fonseca

Presidente do TRE/ES

Isabella Rossi Naumann Chaves

Juíza Ouvidora

Thomaz Cheim Figueiredo

Assistente da Ouvidoria

Aline Boscaglia Regatieri de Medeiros

Técnico Judiciário

Marlene Rocha Andrade Carneiro

Atendente da Ouvidoria

Miriam Silva Costa de Oliveira

Atendente da Ouvidoria

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 presente relatório 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, no ano de 2023.

Espera-se, com este relatório anual, 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 prevê o encaminhamento à Presidência de extrato mensal de atendimentos prestados e relatório, com periodicidade mínima anual, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Ressalta-se, por oportuno, que os relatórios estatísticos mensais de atendimentos realizados pela ORE são publicados periodicamente no *site* da Ouvidoria (<https://www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios>).

2 - MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

Disque-Eleitor: (27) 2121-8500 / (27) 2121-8402

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

Formulário Eletrônico : <https://sei.tre-es.jus.br/ouvidoria/>

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

3 - ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Foram registrados no sistema SEI OUVIDORIA, entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, um total de **326** 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, **2023** telefonemas, os quais, em sua maioria, com o propósito de obter informações sobre regularização de título de eleitor, emissão de certidões eleitorais e relacionados ao funcionamento dos cartórios eleitorais e da secretaria deste Tribunal.

Observa-se, portanto, o significativo volume de atendimentos prestados pela unidade no período, totalizando **2349** atendimentos.

3.1 - ATENDIMENTOS POR TELEFONE

A ORE prestou **2023** atendimentos por telefone no ano de 2023. Os atendimentos telefônicos foram registrados e categorizados por assunto, no Sistema de Informação ao Cidadão.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ATENDIMENTOS POR TELEFONE	
MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
CARTÓRIOS ELEITORAIS	280
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL	339
ELEIÇÕES	4
FILIAÇÃO PARTIDÁRIA	19
JUSTIFICATIVA ELEITORAL	13
LOCAL DE VOTAÇÃO	3
MESÁRIOS	65
PARDAL	5
RECADASTRAMENTO BIOMÉTRICO	173
REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO DE ELEITOR	897
RELACIONADO AO TRIBUNAL	224
SUGESTÕES	1
TOTAL DE ATENDIMENTOS	2023

3.2 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A ORE registrou no sistema SEI OUVIDORIA **326** manifestações, entre denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informações no ano de 2023.

Embora a Resolução TRE-ES determine como atribuição da unidade o retorno das manifestações em até 30 dias, prorrogável por igual período, o tempo médio de tramitação dos processos na unidade, apurado pelo sistema SEI OUVIDORIA, foi de apenas **3 dias**.

SISTEMA SEI OUVIDORIA – MANIFESTAÇÃO REGISTRADAS

MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	117
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	175
DENÚNCIA (ÓRGÃOS, ENTIDADES E SERVIDORES PÚBLICOS)	14
OUVIDORIA DA MULHER	1
RECLAMAÇÃO	17
SUGESTÃO	2
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	326

A Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), tem por objetivo regulamentar o direito de acesso às informações, pelos cidadãos, conforme previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição Federal.

Entre os mecanismos de participação social institucionalizados, as Ouvidorias Públicas ocupam posição de destaque, ao se estabelecerem como Órgãos incumbidos de receberem as manifestações, com base na Lei de Acesso à informação. Nesse contexto, cabe à Juíza Ouvidora do TRE/ES a responsabilidade pelo recebimento e apreciação dos requerimentos objeto da Lei nº 12.527/2011, conforme Ato nº 258, de 16 de maio de 2012.

Como se observa na tabela acima foram registradas **117** manifestações com base na LAI, sendo **todas** elas deferidas e atendidas dentro do prazo legal por esta Ouvidoria.

Ressalta-se que, conforme avaliado pelo Ranking de Transparência do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o relatório estatístico anual contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas do universo de pedidos de acesso à informação, encontram-se publicados no *site* da ORE.

3.3 – AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

Ao final de cada atendimento registrado no sistema SEI OUVIDORIA é enviado por email uma pesquisa de avaliação de atendimento quanto à clareza, à qualidade e ao tempo de resposta.

No ano de 2023, foram recebidas apenas **17 avaliações**, o que equivale a pouco mais de **5%** de respondentes. O Índice Geral de Satisfação no período, apurado pelo sistema, foi de **92,16%**, como demonstrado a seguir:

AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
ÓTIMO	12
BOM	3
REGULAR	2
PÉSSIMO	0
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	88,24%

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
ÓTIMO	12
BOM	4
REGULAR	0
PÉSSIMO	1
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	94,12%

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
ÓTIMO	12
BOM	4
REGULAR	1
PÉSSIMO	0
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	94,12%

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	92,16%
----------------------------	--------

4 - 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 registrou **326 manifestações** no ano de 2023 e atendeu os cidadãos de forma cordial e eficiente, no prazo médio de apenas **3 dias**. A Ouvidoria também atendeu neste período **2023** telefonemas, totalizando **2349** atendimentos.

Importante mencionar a relevância dos canais de atendimento desta Ouvidoria para o acesso à informação da população, principalmente na prestação de informações relacionadas à gestão de pessoas, que foi o assunto mais demandado em razão do iminente concurso público unificado previsto para ocorrer em 2024.

Registramos, também, acontecimentos relevantes envolvendo a Ouvidoria Regional Eleitoral e/ou seus servidores no ano de 2023:

- participação no II Encontro Nacional de Servidores de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em Brasília;
- participação no 15º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, em Florianópolis;
- participação nas reuniões virtuais do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE);
- participação no Comitê de apoio ao 82º Encontro do Colégio de Presidentes dos Tribunais Regionais Eleitorais (COPTREL);
- participação no Comitê de Análise de Prestação de Contas de Candidatos;
- revisão e adequação da Resolução TRE 147/2010 com base na Resolução TSE 23.705/2022;
- revisão e adequação da Resolução TRE 114/2018 com base na lei 13.709/2018 e na Resolução TSE 23.650/2021;
- abertura do projeto de implantação da Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Cartórios Eleitorais.

Por fim, espera-se que o presente relatório tenha atendido o seu objetivo, ressaltando que a Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo, a cada ano que passa, se consolida como uma peça fundamental no relacionamento entre a população e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo e trabalha para que seja uma unidade reconhecida pela competência, eficiência e comprometimento no desempenho das suas atividades.



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**
ouvidoria@tre-es.jus.br

