



ORE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

Julho a Setembro de 2019



OUVIDORIA
TRE-ES



Relatório da Ouvidoria
Regional Eleitoral do
Espírito Santo - ORE
Julho a Setembro de 2019



**OUVIDORIA
TRE-ES**



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

PERÍODO JULHO A SETEMBRO DE 2019

VITÓRIA – ES



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/ES

Desembargador Annibal de Rezende Lima

Presidente do TRE/ES

Ubiratan Almeida Azevedo

Juiz Ouvidor

Cláudio Marques da Silva

Assistente da Ouvidoria

Andréia Dalapícola Athaides

Atendente da Ouvidoria

Miriam Silva Costa de Oliveira

Atendente da Ouvidoria

Luana Mara Vidigal Cardoso

Estagiária da Ouvidoria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVO	6
3. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA	6
4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA – JULHO A SETEMBRO DE 2019	7
4.1 ATENDIMENTOS COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)	8
5. ATENDIMENTOS FEITOS PELO 0800 – JULHO A SETEMBRO DE 2019	9
5.1 ATENDIMENTOS DO MÊS DE JULHO	11
5.2 ATENDIMENTOS DO MÊS AGOSTO	12
5.3 ATENDIMENTOS DO MÊS DE SETEMBRO	13
6. PERFIL DOS MANIFESTANTES	14
7. TRAMITAÇÃO – PERÍODO JULHO A SETEMBRO DE 2019	15
8. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES – PERÍODO JULHO A SETEMBRO	16
9. CIDADES DE ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	17
10. OCORRÊNCIAS VERIFICADAS – PERÍODO JULHO A SETEMBRO	19
11. MÉDIA DIÁRIA DAS MANIFESTAÇÕES	20
12. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	21
13. CASOS SELECIONADOS – JULHO A SETEMBRO DE 2019	22
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS	42

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 3º trimestre do 10º ano da Ouvidoria do Egrégio Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Espírito Santo tem como objetivo informar os desempenhos da Unidade e da Instituição como um todo, com relação às expectativas do cidadão, durante o período de 01.07.2019 a 30.09.2019.

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 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 do cidadão dentro da Instituição.

2. 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 julho, agosto e setembro de 2019.

3. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

DISQUE - ELEITOR: 0800 083 2010 (Informações em geral)

(horário de atendimento das 8h às 19 horas)

Fone/Fax : (27) 2121.8402 / Fax. (27) 2121.8403

(horário de atendimento das 8h às 19 horas)

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

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

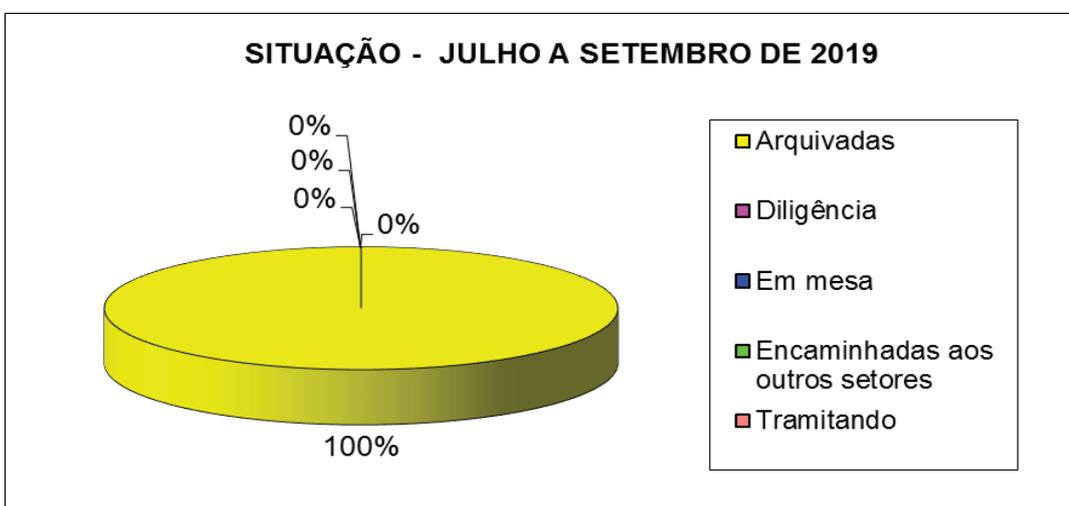
Pessoalmente ou por correspondência

TRE-ES

Av. João Baptista Parra, 575 - Praia do Suá, Vitória/ES - 29052-123

4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA – JULHO A SETEMBRO DE 2019

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Estado do Espírito Santo - ORE recebeu no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2019 um total de 57 (cinquenta e sete) manifestações, conforme tabela abaixo. Além de atender vários pedidos de informações, via 0800 ou telefone 2121.8402, com relação à situação eleitoral do requerente:

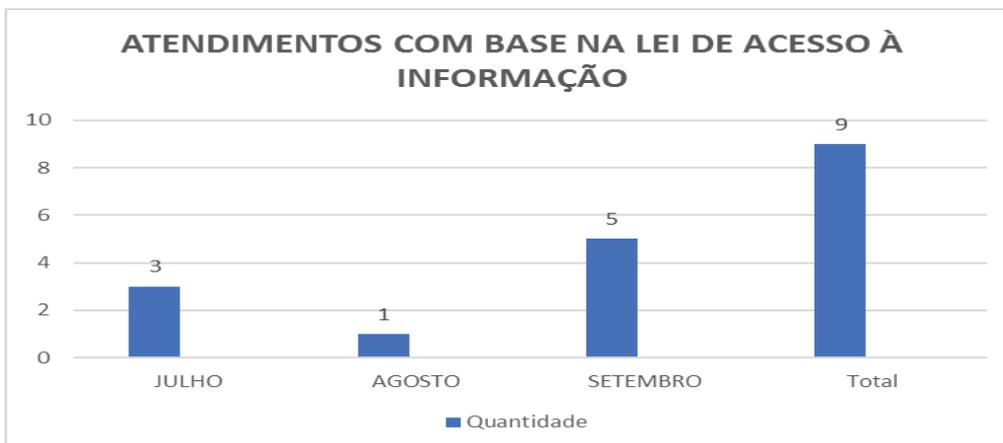


Situação	Quantidade
Arquivadas	57
Diligência	0
Em mesa	0
Encaminhadas aos outros setores	0
Tramitando	0
Total	57

4.1 ATENDIMENTOS COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)

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.

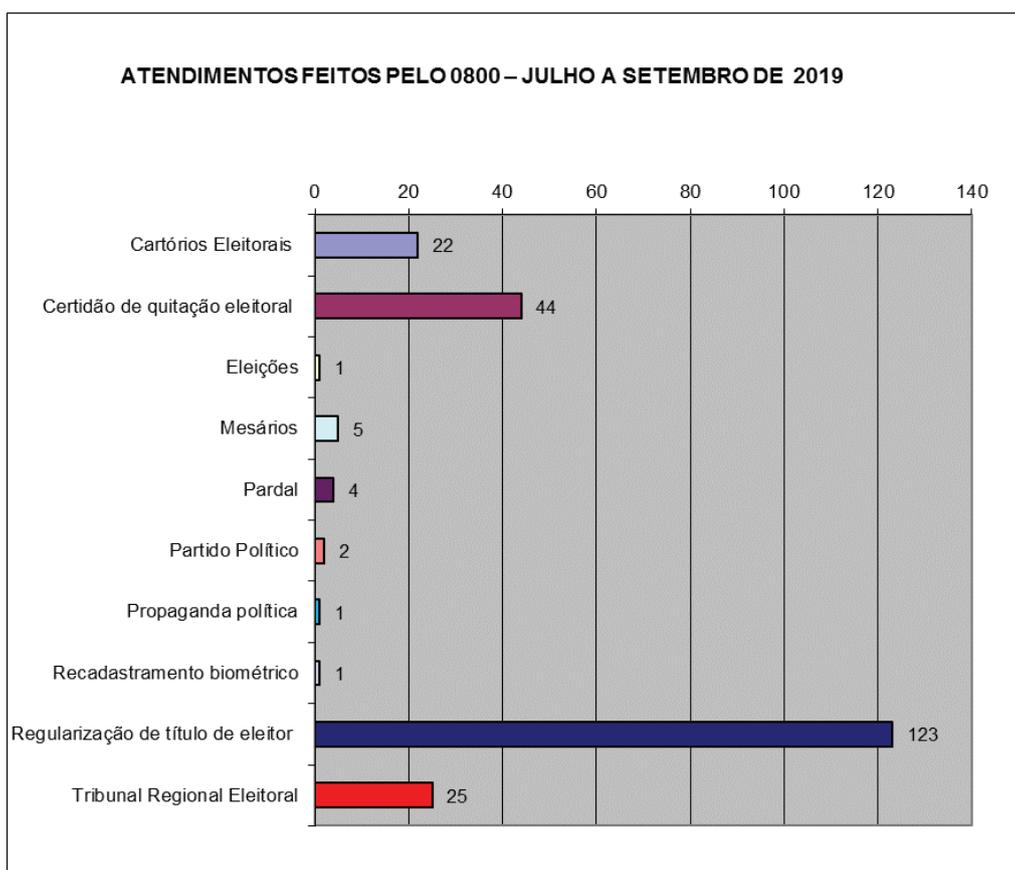
Entre os mecanismos de participação social institucionalizados, as Ouvidorias Públicas ocupam posição de destaque, ao se estabelecerem como Órgãos incumbidos de receberem as manifestações, com base na Lei de Acesso à informação. Nesse contexto, cabe ao Juiz Ouvidor do TRE/ES a responsabilidade pelo recebimento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



MÊS	Quantidade	Situação
JULHO	3	Atendidas
AGOSTO	1	Atendidas
SETEMBRO	5	Atendidas
Total	9	Atendidas

5. ATENDIMENTOS FEITOS PELO 0800 – JULHO A SETEMBRO DE 2019

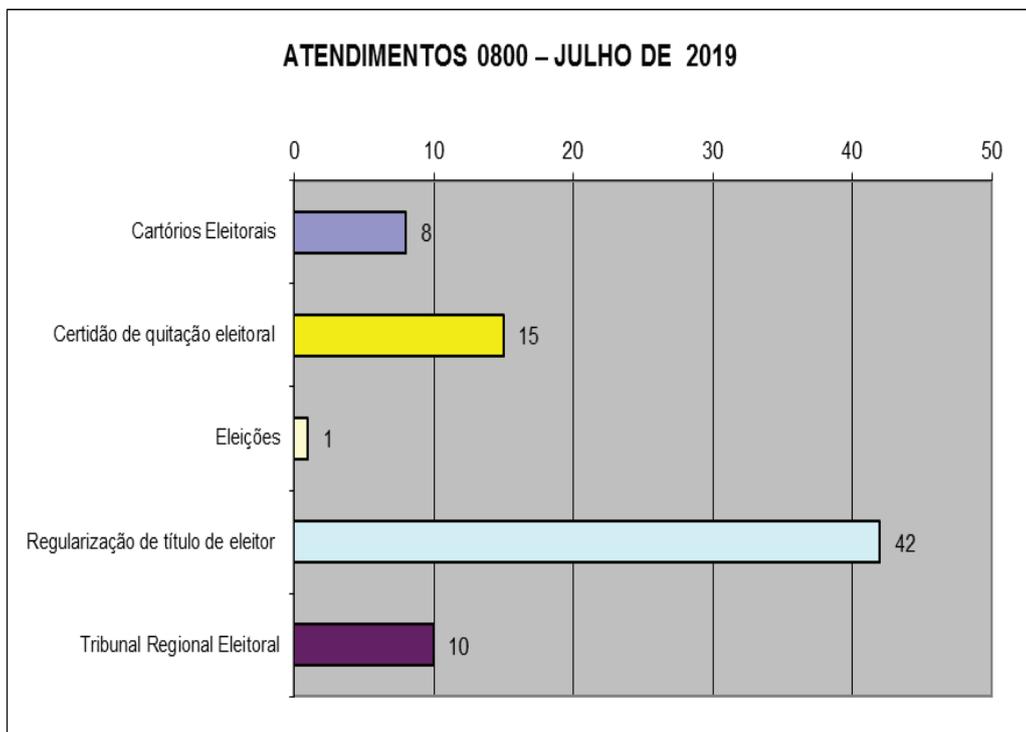
A Ouvidoria Regional Eleitoral do Estado do Espírito Santo - ORE prestou atendimento a 228 (duzentos e vinte e oito) cidadãos, por meio do 0800 ou pelo telefone 2121.8402, durante o período de julho a setembro 2019. Esses atendimentos não geraram manifestações no Sistema da Ouvidoria, pois visaram prestar uma simples informação ao eleitor como: pedidos de informações sobre certidão de quitação eleitoral; endereços de cartórios eleitorais; regularização de título de eleitor.





Motivo da Manifestação	Quantidade
Cartórios Eleitorais	22
Certidão de quitação eleitoral	44
Eleições	1
Mesários	5
Pardal	4
Partido Político	2
Propaganda política	1
Recadastramento biométrico	1
Regularização de título de eleitor	123
Tribunal Regional Eleitoral	25
Total	228

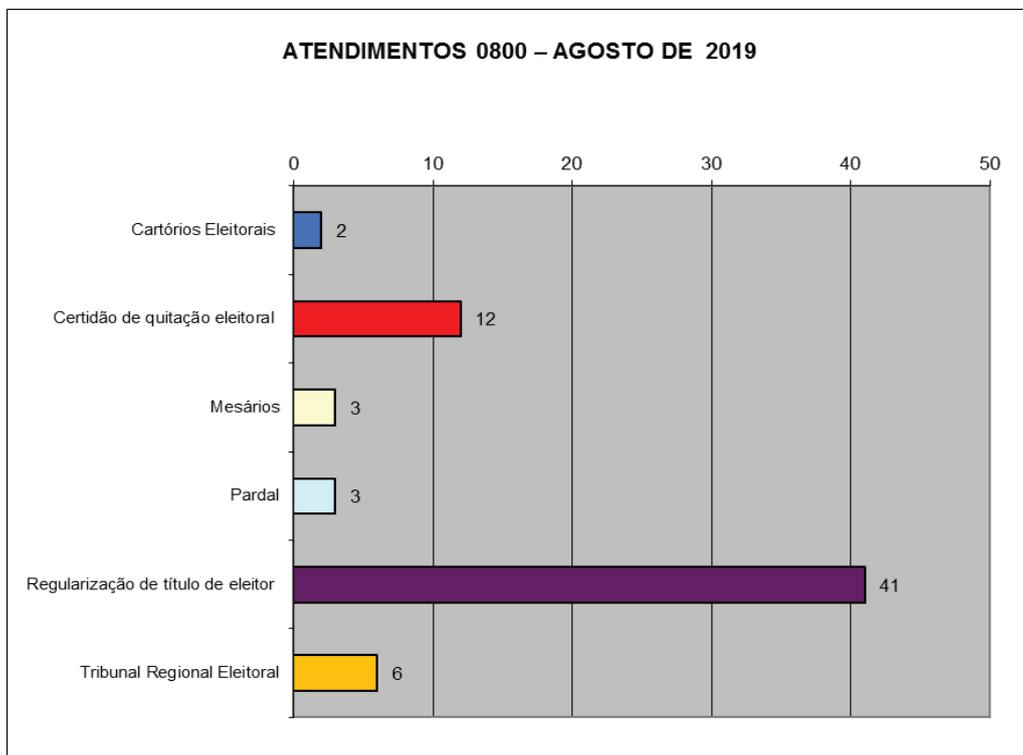
5.1 ATENDIMENTOS DO MÊS DE JULHO



Motivo da Manifestação	Quantidade
Cartórios Eleitorais	8
Certidão de quitação eleitoral	15
Eleições	1
Regularização de título de eleitor	42
Tribunal Regional Eleitoral	10
Total	76



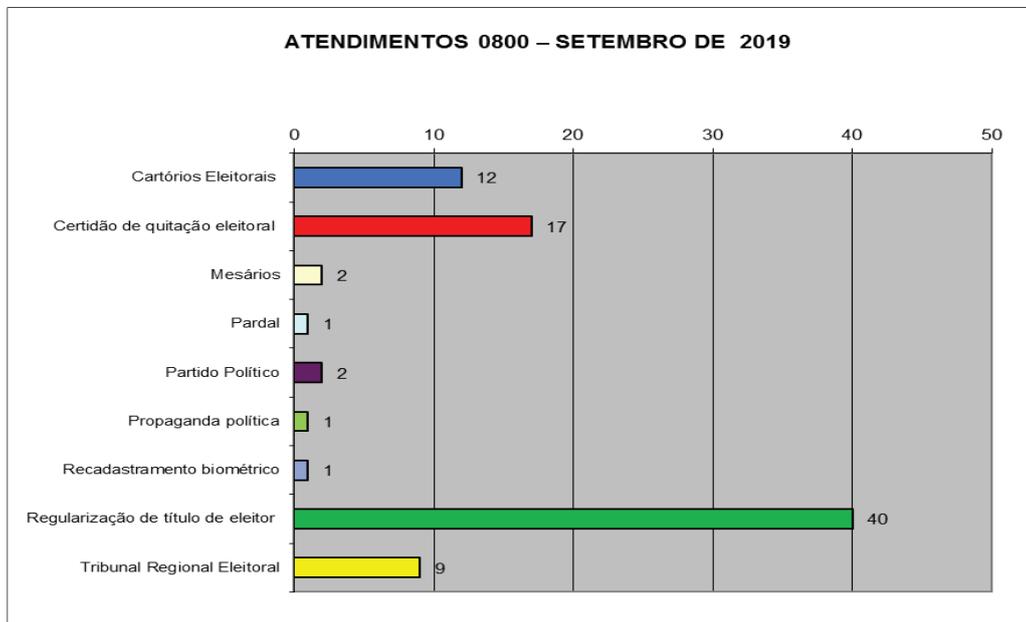
5.2 ATENDIMENTOS DO MÊS AGOSTO



Motivo da Manifestação	Quantidade
Cartórios Eleitorais	2
Certidão de quitação eleitoral	12
Mesários	3
Pardal	3
Regularização de título de eleitor	41
Tribunal Regional Eleitoral	6
Total	67



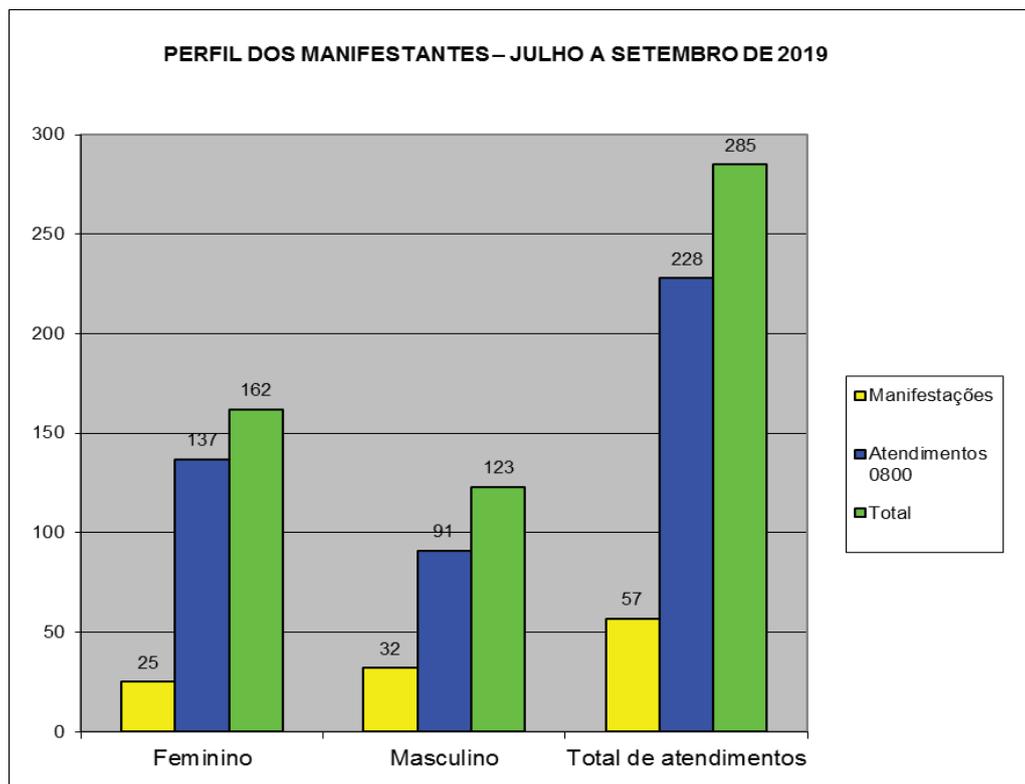
5.3 ATENDIMENTOS DO MÊS DE SETEMBRO



Motivo da Manifestação	Quantidade
Cartórios Eleitorais	12
Certidão de quitação eleitoral	17
Mesários	2
Pardal	1
Partido Político	2
Propaganda política	1
Recadastramento biométrico	1
Regularização de título de eleitor	40
Tribunal Regional Eleitoral	9
Total	85

6. PERFIL DOS MANIFESTANTES

Analisando a diferença entre o sexo dos demandantes observa-se que os manifestantes masculinos, no período de julho a setembro, acessaram mais o canal da internet, enquanto as manifestantes femininas acessaram mais o canal do 0800, conforme análise do gráfico abaixo:



Atendimentos por Gênero			
TIPO	Manifestações	Atendimentos 0800	Total
Feminino	25	137	162
Masculino	32	91	123
Total de atendimentos	57	228	285

7. TRAMITAÇÃO – PERÍODO JULHO A SETEMBRO DE 2019

A Ouvidoria recebeu 57 (cinquenta e sete) manifestações no Sistema da Ouvidoria. Elas foram encaminhadas a diversos setores deste Tribunal, bem como aos cartórios eleitorais, que após analisadas e respondidas, com encaminhamento de resposta ao requerente, encontram-se todas arquivadas neste Órgão, conforme podemos observar no quadro abaixo:

Tramitação	Quantidade	Situação
CORREGEDORIA	4	Arquivadas
OUVIDORIA	32	Arquivadas
DIRETORIA GERAL	3	Arquivadas
APECI	1	Arquivada
SAO	1	Arquivada
SGP	3	Arquivadas
SJ	1	Arquivada
STI	2	Arquivadas
01ª ZONA	1	Arquivada
02ª ZONA	1	Arquivada
04ª ZONA	2	Arquivadas
32ª ZONA	2	Arquivadas
34ª ZONA	1	Arquivada
35ª ZONA	1	Arquivada
53ª ZONA	1	Arquivada
54ª ZONA	1	Arquivada
Total	57	Arquivadas

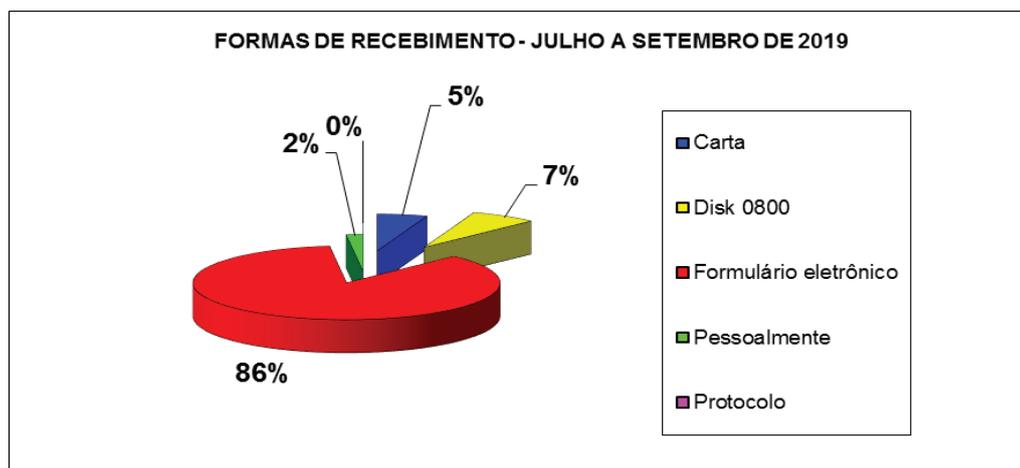


8. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES – PERÍODO JULHO A SETEMBRO DE 2019

As solicitações foram encaminhadas pelos cidadãos, por meio da página da Ouvidoria na internet (formulário eletrônico), carta depositada na urna de acrílico, e-mail, ou de comparecimento pessoal à Ouvidoria.

Impende frisar que o volume maior de pedidos feitos pelos eleitores, foram registrados pela internet.

Cabe destacar, ainda, que o 0800 não tem a finalidade apenas de receber as manifestações dos usuários, tendo, também, a função de orientá-los e sanar suas dúvidas.



Forma de Recebimento	Quantidade
Carta	3
Disk 0800	4
Formulário eletrônico	49
Pessoalmente	1
Protocolo	0
Total	57

9. CIDADES DE ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES – PERÍODO JULHO A SETEMBRO

A Ouvidoria recebeu 47 (quarenta e sete) manifestações de cidades dentro do Estado do Espírito Santo e 10 (dez) pedidos de cidades de outros Estados. Salienta-se que as solicitações relacionadas a outros Estados têm como motivo principal o pedido de informação.

Das 57 (cinquenta e sete) manifestações recebidas no Sistema da Ouvidoria, pelos usuários domiciliados no Estado do Espírito Santo, verificou-se que 28 (vinte e oito) delas provieram do município de Vitória, conforme podemos observar na tabela abaixo:

CIDADE	ESTADO	QUANTIDADE
ÁGUAS CLARAS	MG	1
ALEGRE	ES	2
ARACRUZ	ES	1
BRASILIA	DF	2
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	ES	1
CARIACICA	ES	2
COLATINA	ES	1
FLORIANÓPOLIS	SC	1
GOIANIA	GO	1
GUAÇUI	ES	1
GUARAPARI	ES	1
ICONHA	ES	1
LINHARES	ES	1

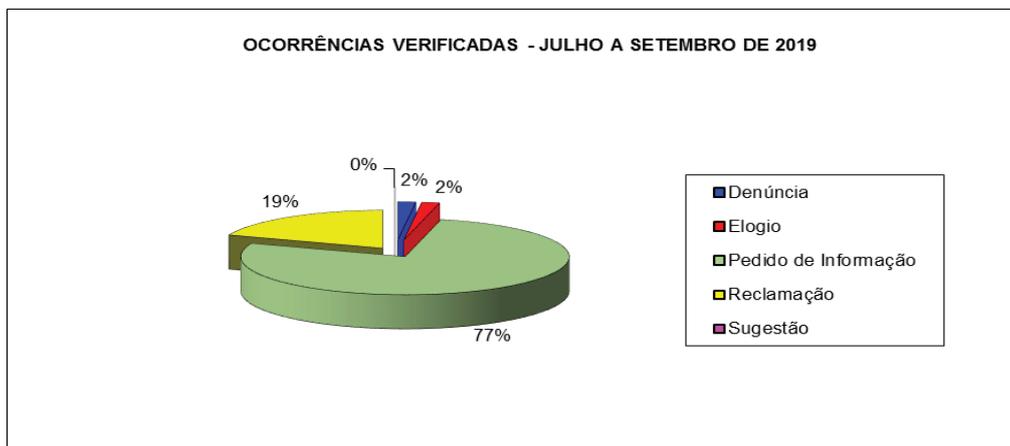


LISBOA	POR	1
PARAIBA	PB	1
RIO DE JANEIRO	RJ	1
SANTA ROSA	RS	1
SÃO MATEUS	ES	2
SÃO PAULO	SP	1
SERRA	ES	1
VIANA	ES	1
VILA VELHA	ES	4
VITÓRIA	ES	28
Total		57

10. OCORRÊNCIAS VERIFICADAS – PERÍODO JULHO A SETEMBRO

Durante o período de julho a setembro do corrente ano, a Ouvidoria recebeu várias ocorrências, sejam de denúncias, reclamações, elogios ou, mesmo, pedidos de informações.

No que tange às denúncias encaminhadas a esta Ouvidoria pelos usuários, cabe destacar que todas foram ou estão sendo alvos de verificação por parte deste Órgão, de forma a observar o respaldo legal da denúncia, bem como a veracidade das informações.

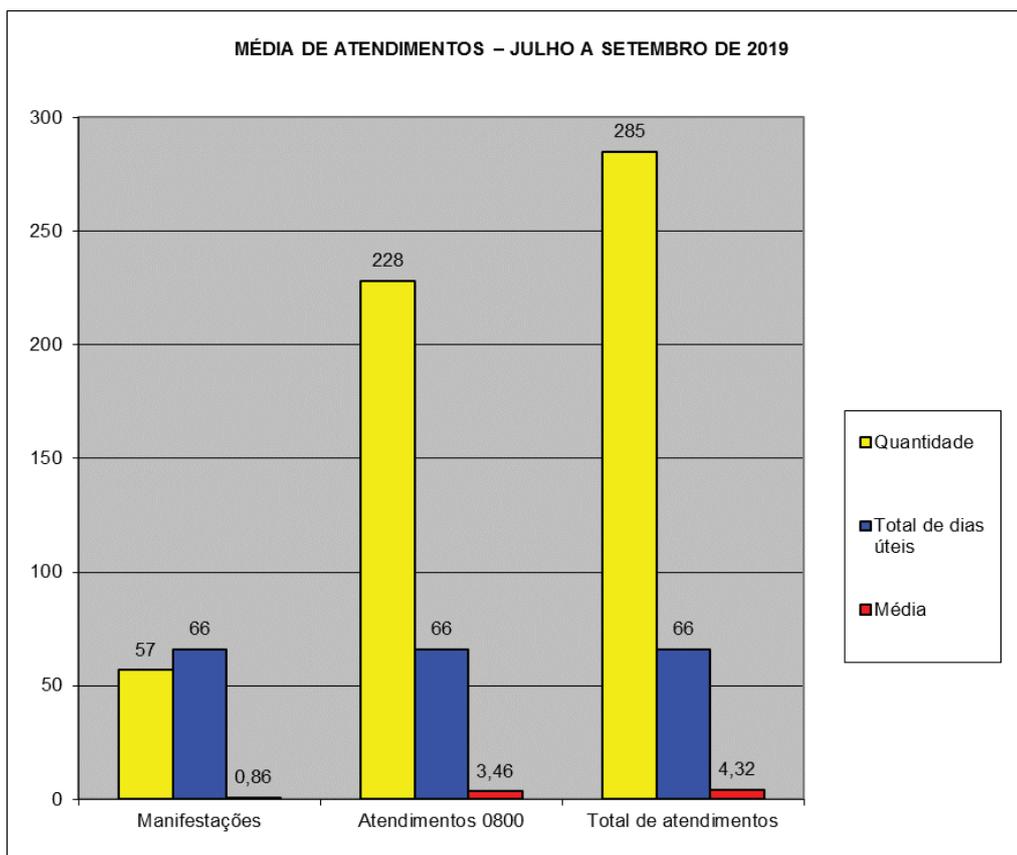


Ocorrências	Quantidade
Denúncia	1
Elogio	1
Pedido de Informação	44
Reclamação	11
Sugestão	0
Total	57



11. MÉDIA DIÁRIA DAS MANIFESTAÇÕES

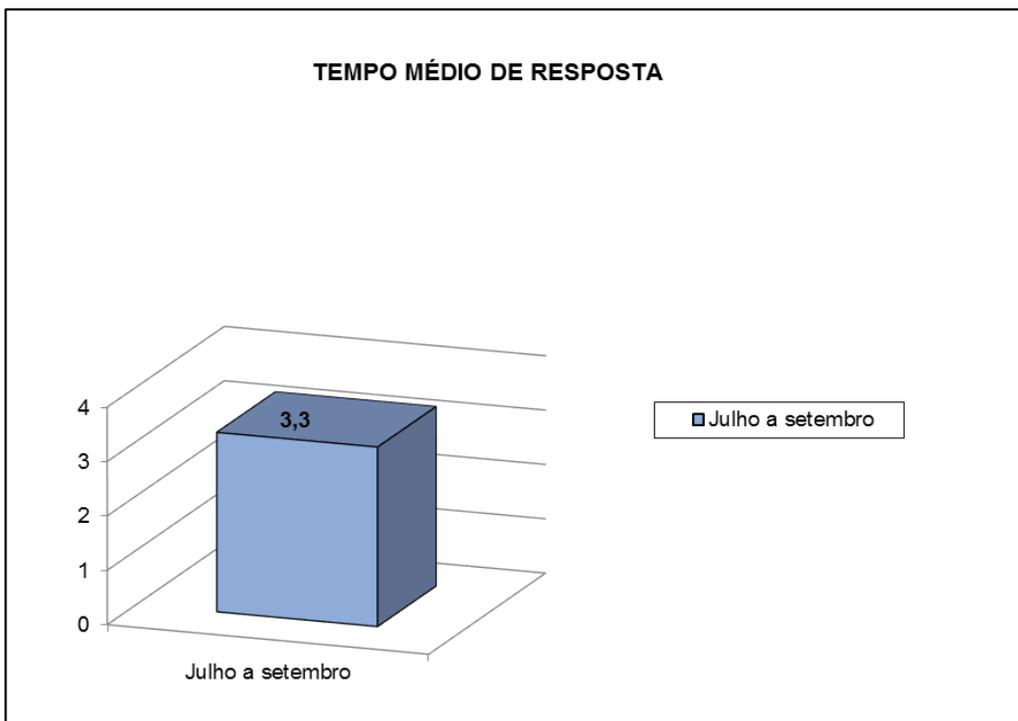
A média diária das manifestações recebidas nesta Ouvidoria, bem como dos atendimentos do 0800 durante o período de julho a setembro foram, respectivamente, de 0,86 e 3,46, conforme se verifica no gráfico:



Média de atendimentos – julho a setembro			
TIPO	Quantidade	Total de dias úteis	Média
Manifestações	57	66	0,86
Atendimentos 0800	228	66	3,46
Total de atendimentos	285	66	4,32

12. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta às manifestações recebidas nesta Ouvidoria, após as devidas diligências necessárias, no período de julho a setembro de 2019, ficou em torno de 3,3, conforme podemos observar no gráfico abaixo:



Período	Tempo Médio de Resposta
Julho a setembro	3,3

13. CASOS SELECIONADOS – JULHO A SETEMBRO DE 2019

MANIFESTAÇÃO: ELOGIO
SITUAÇÃO APRESENTADA
<p>A Ouvidoria recebeu o seguinte elogio:</p> <p>“O eleitor informou que semana passada e retrasada (não soube falar datas, nem horário) ligou para o cartório, 32ª zona, para pedir informações partidárias e foi atendido pelos funcionários Jean e Rosana. O eleitor informou que foi surpreendido com tamanha gentileza e atenção no atendimento prestado, uma vez que na mesma semana, ligou para outros cartório e não recebeu um bom atendimento. O mesmo, também, informou que resolveu registrar o elogio como um incentivo, tendo em vista que não é normal nos dias de hoje receber um bom atendimento das repartições públicas, ainda mais por meio telefônico.”</p>
RESULTADO
<p>A Ouvidoria encaminhou a manifestação ao cartório eleitoral da 32ª zona, que prestou as informações abaixo:</p> <p>“DESPACHO</p> <p>Ciência aos servidores do Cartório recomendando que continuem prezando pela excelência no atendimento ao público externo e interno.</p> <p>Encaminhe-se à Ouvidoria. Arquive-se.</p> <p>Vila Velha/ES 27 de setembro de 2019.</p> <p>ABIRACI SANTOS PIMENTEL</p> <p>Juíza Eleitoral - 32ª ZE/ES”</p>



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“Bom dia! Me chamo Raquel Mello, sou arquiteta urbanista e gostaria de saber sobre como funciona o cadastro de peritos. Obrigada!”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a seguinte resposta à eleitora:

“Prezado(a) eleitor(a), boa tarde!

Em atenção à sua manifestação feita nesta Ouvidoria, protocolo n.º 201909220001, informo que o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo não possui peritos e órgãos técnicos ou científicos.

Informo, ainda, que sua manifestação será arquivada.

Atenciosamente, ”



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“Boa tarde, fui servidor em 2006 neste Regional.

Dessa forma, preciso documento exigido abaixo:

"Boa tarde Célio.

Aquele documento encaminhado para SEANC por ocasião da previsão do valor do BE não serve para o cálculo definitivo.

Tem que ser certidão de tempo serviço/contribuição, conforme Portaria 154/2018 - MPS.

Você já averbou o seu tempo de exercício anterior ao TRE/GO mas não constam as contribuições.

AT.te

Rute Neidi Felicio do Nascimento

Chefe da Seção de Direitos, Averbações e Previdência"

Desde já agradeço,

Célio Luís Caixeta

Analista Judiciário/Chefe de Cartório

031ª Zona Eleitoral - Silvânia/GO.”



RESULTADO

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

“Senhor Secretário de Gestão de Pessoas:

Informo que foi providenciada pela SGP/COPE/SRF a certidão solicitada pelo servidor CÉLIO LUIS CAIXETA, tendo sido efetuado o encaminhamento ao requerente por correspondência registrada com A/R (nº BI459878837-BR).

Cordialmente,

Alzira Rodrigues de Mendonça

Coordenadora de Pessoal

Exmo. Sr. Juiz Ouvidor,

Tomadas as providências necessárias, com o envio do documento ao ex-servidor deste Tribunal, retorno à apreciação de Vossa Excelência.

Respeitosamente,

Adriano Moreira de Souza

Secretário de Gestão de Pessoas”



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“ Boa Noite!

Estou em Portugal e precisando renovar meu passaporte.

Portanto preciso da Certidão de Quitação Eleitoral com certa urgência.

Segue em anexo o comprovante de pagamento das multas.

Desde já Agradeço

Att.

OBS.: Documentos anexados.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação ao cartório eleitoral da 54ª zona/ Cariacica, que prestou as informações abaixo:

“DESPACHO

Trata-se de solicitação da eleitora Rosana, inscrição nº XXXXX, atualmente residente em Portugal, para que seja emitida a certidão de quitação eleitoral.

A inscrição eleitoral, pertencente à 54ª ZE/ES, encontra-se com registro de débito de ausência às urnas relativas ao 1º e 2º turnos do pleito de 2018, fato que impossibilita a emissão do documento. Ocorre que a eleitora encaminhou, anexo ao seu



requerimento, a guia de recolhimento da união e o comprovante de pagamento da multa.

Portanto, determino que o cartório eleitoral proceda ao registro do ASE 078 – quitação de multa - na inscrição eleitoral de Rosana e informe, por meio da Ouvidoria, que a certidão de quitação eleitoral poderá ser emitida no endereço eletrônico: www.tse.jus.br.

Encaminhe-se cópia deste despacho à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral deste Estado, arquivando-se, em seguida, o presente expediente.

Ao cartório para as providências.

Diligencie-se.

Cariacica/ES, 6 de setembro de 2019.

Jorge Luiz Ramos

Juiz Eleitoral”



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“Prezados Senhores, bom dia! O Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente do município de Jerônimo Monteiro - ES, no uso de suas atribuições legais, representado nesse escrito pelo Sr. Nilson Almeida Tiradentes Júnior, representante governamental e suplente da vaga da Sra. Alineane Barbosa Nascimento, presidente que se encontra gozando de férias no período de 6 de agosto de 2019 a 4 de setembro de 2019, vem através deste comunicar a relação de candidatos que irão participar do Pleito Eleitoral para o cargo de Conselheiro Tutelar (Quadriênio 2020/2023) no dia 6 de outubro de 2019. O número na frente dos candidatos indica o número de campanha atribuído a cada um deles, que será usado para divulgação junto à população local.

- 01-Rondinely Silva Lugão Moulin: 16 acertos.
- 02-Silvana da Silva Albino: 13 acertos.
- 03- Igor Gonçalves Cerqueira: 13 acertos.
- 04- Jordana Helena Siqueira Gonçalves: 11 acertos.
- 05- Joelma Rodrigues da Fonseca: 14 acertos.
- 06- Hiata Anderson Tatagiba dos Santos: 15 acertos.
- 07- Márcio da Conceição Pinto: 16 acertos.
- 08- Leidiane Izídio Moura: 17 acertos.
- 09 - Ronalda Lamas Costa: 14 acertos.
- 10 - Geanciane Batista De Oliveira: 11 acertos.
- 11 - Saulo De Freitas Ramos: 17 acertos.
- 12 - José Renato Gonçalves: 15 acertos.
- 13 - Vinicius Moraes Peres Alvares: 14 acertos.
- 14 - Patilowa De Oliveira Binoti: 13 acertos.
- 15 - Catiana Estrela Regini: 18 acertos.
- 16 - Marjorie De Souza Silva: 16 acertos.



- 17 - Cláudia Silva Tiburço: 11 acertos.
- 18 - Odllanra Volpasso Raimundo: 10 acertos.
- 19 - Elisângela Da Almeida Pereira Simões: 12 acertos.
- 20 - Gracielle Martins Soares: 15 acertos.

Como não foi possível conseguir a cessão das urnas eletrônicas, o método de votação será por urnas de lona, através de cédulas de papel. Cada eleitor poderá votar em apenas um candidato. A Sra. Marta Letícia Maraboti Binoti (Secretária Municipal de Assistência Social do município de Jerônimo Monteiro - ES) está definindo até a presente data o nome dos 15 funcionários e dois motoristas que irão trabalhar no dia da eleição (6 de outubro). O local de votação será no CEMEI Diva Saviatto Duarte, Rua Nossa Senhora Aparecida, 195, Centro, CEP: 29550-000, Jerônimo Monteiro - ES. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos agradecendo a atenção concedida. Colocamo-nos a disposição para eventuais esclarecimentos. Atenciosamente, NILSON ALMEIDA REPRESENTANTE GOVERNAMENTAL DO CMDCA”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou ao cartório eleitoral da 4ª zona/ Alegre, a qual se manifestou abaixo:

“Ciente. O empréstimo das urnas de lona e o fornecimento da lista de eleitores do município aptos a votar já foram, inclusive, deferidos em requerimento de protocolo n.º 14.701/2019.

Assim, archive-se.

Alegre, 27/08/2019.

GRACIENE PEREIRA PINTO

Juíza Eleitoral”



MANIFESTAÇÃO: RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu a seguinte reclamação:

“ SENTI DIFICULDADE DE IDENTIFICAR O CARTÓRIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, CONFUNDE-SE COM UMA CLÍNICA. FALTA SINALIZAR.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação ao cartório da 2ª zona eleitoral de Cachoeiro de Itapemirim, que prestou as informações abaixo:

“ Oficie-se ao setor competente do TRE/ES p/ que sejam tomadas as providências cabíveis. Insta destacar, por oportuno, que, segundo informações dos diligentes servidores deste juízo, a SALMOP tem ciência da situação narrada pelo eleitor. Dil-se.

Em 27.09.2019.

Murilo Ribeiro Ferreira - Juiz Eleitoral

Diante da expedição de ofício à Diretoria Geral, comunique-se ao eleitor as providências tomadas por este Juízo. Após, arquite-se.

Cumpra-se.

Cachoeiro de Itapemirim, 03/10/2019.

Murilo Ribeiro Ferreira- Juiz Eleitoral

Juiz da 2ª ZE/ES determinou o arquivamento da reclamação, diante das providências tomadas.

Cachoeiro de Itapemirim, 03 de outubro de 2019.

Itaré Victor Galvêas Garrute - Técnico Judiciário”

MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“ Bom dia,

Sou professora no curso de Direito da Faculdade Novo Milênio e tenho interesse em levar alunos do 1 ao 3 períodos para uma visita ao TRE.

Gostaria de saber sobre disponibilidade de horário e como funciona a visitação.

Obrigada pela atenção

Jaqueline Saite”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Diretoria Geral, que enviou à Escola Judiciária deste Tribunal, as quais prestaram as informações abaixo:

“À EJE/CODES para manifestação.

Vitória, 14 de agosto de 2019.

Alvimar Dias Nascimento

Diretor Geral

Informo que a visita técnica solicitada poderá ser realizada e acompanhada pela EJE-ES. Para tanto solicitamos que a requerente entre em contato com a EJE-ES pelo email: eje@tre-es.jus.br ou pelo telefone: 2121-8694, para demais informações com vistas a oficializar o pedido.”



MANIFESTAÇÃO: RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu a seguinte reclamação:

“Com muita indignação, venho informar que sem nenhum aviso, foi proibido os estagiários da sede a entrada pelo anexo do TRE. Não foi emitido nenhuma portaria ou memorando, e nunca desde que entrei aqui como estagiário havia esse tipo de proibição, simplesmente proibiram e não avisaram o motivo. Fui barrado na portaria como se fosse um terrorista.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria de Administração e Orçamento, que prestou as informações abaixo:

“ O acesso aos prédios do TRE/ES poderá ser realizado pelas duas recepções, sendo vedado o tráfego de pessoas ao longo da entrada da garagem (por motivo de segurança).

Informamos, ainda, que a normatização de acesso aos prédios e utilização das garagens encontra-se na Diretoria Geral para análise e assinatura.

Antonio Brasil Maia Filho - Coordenador de Serviços Gerais - TRE/ES

Senhor Diretor Geral,

Encaminho em anexo a manifestação da COSEG informando que não foi repassada nenhuma determinação pela COSEG ou SMCST para proibir a entrada de estagiários ou terceirizados através da portaria do edifício anexo. Ressalta ainda a COSEG a vedação do tráfego de pedestres ao longo da entrada da garagem por motivo de segurança.

Atualizando a informação prestada pela COSEG, informo que na data de hoje foi publicada do DJE a Ordem de Serviço nº 03/2019 que dispõe sobre o controle de acesso às dependências internas e garagens dos Ed. Sede e Anexo, cópia em anexo.

Vitória, 14 de agosto de 2019.

Jose Adriani Brunelli Desteffani

Secretário de Administração e Orçamento ”



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“ Senhor(a) Ouvidor(a), boa tarde!

Solicito a gentileza que esse Tribunal Regional Eleitoral informe se a substituição do cargo de Chefe de Cartório Eleitoral recai automaticamente sobre o ocupante de função comissionada de Assistente I, criado conforme Lei n.º 13.150/2015, de 27 de julho de 2015, quando da sua ausência por afastamento ou impedimento legal.

Grato pela atenção,

Atenciosamente,

Raeder Rodrigo

Assistente I

Tribunal Regional Eleitoral de SP.”

RESULTADO

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

“Informamos que não há determinação regulamentar ou legal para que a substituição do cargo de Chefe de Cartório Eleitoral recaia automaticamente sobre o ocupante de função comissionada de Assistente I, no acontecimento de ausências ou afastamentos legais, podendo, se for o caso, ser indicado como substituto qualquer servidor efetivo do quadro da Justiça Eleitoral.

Sandro Mill Damasceno

Analista Judiciário

COPE/SGP”



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“À Sua Excelência o(a) Senhor(a)

Ouvidor(a)

Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Senhor(a) Ouvidor(a),

Desde a entrada em vigor da Lei n. 13.460/2017, há a obrigação de os órgãos da Administração Pública realizarem pesquisas de satisfação e acompanharem continuamente a prestação de serviços públicos ao cidadão.

Diante disso, e com o objetivo de aperfeiçoar a utilização dos instrumentos disponíveis, a Ouvidoria do Poder Judiciário de Santa Catarina vem, por meio desta, questionar acerca das pesquisas de satisfação realizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo.

Mais especificamente:

- i) quais são os dados pessoais que o cidadão precisa informar para poder participar da pesquisa de satisfação?;
- ii) quais são as perguntas da pesquisa de satisfação?;
- iii) qual a vinculação da pesquisa de satisfação com a carta de serviços, exigida pelo art. 7º da Lei n. 13.460/2017; e
- iv) a partir dos dados coletados, como tem sido feita a apreciação deles?

Respeitosamente,



Bernardo Vieira Emerick

Técnico Judiciário Auxiliar

Ouvidoria do Poder Judiciário

Tribunal de Justiça de Santa Catarina”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou ao requerente a mensagem abaixo:

“Prezado eleitor, boa tarde!

Em atenção à sua solicitação feita nesta Ouvidoria, protocolo n.º 201907290003, encaminho abaixo resposta ao seu questionamento:

i) quais são os dados pessoais que o cidadão precisa informar para poder participar da pesquisa de satisfação?;

Resposta: O TRE-ES utiliza Sistema próprio para realizar a pesquisa de satisfação, utilizando os dados dos eleitores do ELO, que procuraram o cartório eleitoral para realizar qualquer operação. Os dados são: nome, telefone, operação, número do Título de Eleitor, zona eleitoral, nome do funcionário, data e hora da operação realizada. O Sistema recebe, também, um arquivo com os nomes dos eleitores que compareceram no TRE para pedir alguma informação.

O Sistema de Pesquisa de Satisfação recebe os arquivos e seleciona alguns eleitores, de modo que a operadora de teleatendimento possa ligar e fazer as perguntas. A pesquisa é feita diariamente.

ii) quais são as perguntas da pesquisa de satisfação?;



Resposta:

Quanto à solução do problema?

Quanto ao prazo de atendimento?

Quanto às instalações físicas?

Quanto à organização, limpeza e higiene do local?

Quanto ao atendimento recebido?

Qual a nota você daria para o atendente?

iii) qual a vinculação da pesquisa de satisfação com a carta de serviços, exigida pelo art. 7º da Lei n. 13.460/2017; e

Resposta: Visa aperfeiçoar os serviços prestados, sejam através dos eleitores que comparecem nos cartórios eleitorais, bem como os que procuram o Tribunal para um atendimento.

iv) a partir dos dados coletados, como tem sido feita a apreciação deles?

Resposta: Na página da Ouvidoria são registrados os relatórios da pesquisa de satisfação para conhecimento de todos, sejam os clientes internos, como os clientes externos.

<http://www.tre-es.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>

Atenciosamente,"



MANIFESTAÇÃO: RECLAMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu a seguinte reclamação:

“VENHO POR MEIO DESTA, QUESTIONAR A PUBLICAÇÃO NO DIA 10/07/2019, NA INTRANET DO TRE-SE, DE NÚMERO #104, SOLICITANDO DOAÇÕES DE AGASALHOS, CALÇADOS E DINHEIRO PARA OS TERCEIRIZADOS, NÃO SERIA NECESSITADOS? SERIA UM ERRO DE DIGITAÇÃO?

PEÇO QUE REVEJA ESTA PUBLICAÇÃO, NÃO HÁ CARENTES, GRAÇAS A DEUS, AQUI! TODOS TEM SALÁRIO. UM OU OUTRO EM PARTICULAR NECESSITAM, MAS GENERALIZAR, FICOU ESTRANHO.

SINTO-ME CONSTRANGIDA COM ESTA PUBLICAÇÃO.

SUGESTÃO: FAZER UMA ERRATA SOBRE ESTA COLOCAÇÃO.

DESDE JÁ AGRADEÇO A ATENÇÃO.”

RESULTADO

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

“Senhora Diretora Geral em substituição:

Em atenção à reclamação encaminhada, informamos que é praxe deste Tribunal e desta Secretaria realizar, anualmente, ações e campanhas de cunho solidário para beneficiar pessoas e instituições externas a este órgão, como: creches, asilos, hospitais, dentre outros, recolhendo itens diversos a depender da ocasião (roupas, alimentos, fraldas, brinquedos, material de higiene ou de limpeza, etc.).

Da mesma forma, promovemos ações para engajamento e participação dos colaboradores de forma geral, como o coral e palestras. Além disso, o Tribunal promove uma ação solidária específica para os terceirizados - público interno - que é efetuada todo final de ano, há muitos anos: a distribuição de cestas. Nunca houve, por conta da entrega dessas cestas, reclamação ou menção a constrangimentos



causados em virtude dessas ações. Não obstante isso nunca ter ocorrido, assim que chegou ao conhecimento do titular da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) que havia alguma insatisfação por parte de algumas pessoas, ele prontamente solicitou uma reunião com esses colaboradores a fim de ouvi-los e de esclarecer qualquer mal-entendido.

O referido secretário, acompanhado da psicóloga deste regional e da presidente do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, esclareceu, nessa reunião, o ocorrido:

1- A SGP iria realizar uma campanha neste inverno que seria de solicitar meias que não estivessem sendo utilizadas, ou sem o par, para entrega a empresas como LUPO e PUCKET, que fazem colchas/cobertores com essas meias;

2- Ao conversarem sobre isso um(a) servidor(a) informou que uma pessoa, terceirizada, encontrava-se em uma situação que não tinha cobertores para todos os seus filhos, retirando do maior para cobrir o menor;

3- Embuídos de solidariedade e preocupados com a existência de outros colaboradores estarem em situação similar ou com parentes ou conhecidos em situação parecida, foi decidido que, em vez de fazermos uma campanha para beneficiar pessoas externas, faríamos internamente, dada a importância que os terceirizados tem para nós. Sabemos que a realidade de cada pessoa e de cada família é diferente, e ainda estamos passando no Brasil por tempo de crise, então, é possível que, assim como a pessoa citada no item 2, que motivou o direcionamento da ação para os terceirizados, poderiam existir outros em situação parecida. Nunca foi intenção constranger alguém, e sim ajudar pessoas próximas. Assim como a intenção da entrega das cestas no final de cada ano nunca foi de constranger, mas de permitir que os colaboradores tenham um Natal com itens a mais;



4- Após explicação dada a esse grupo de colaboradores, e, inclusive tendo sido os membros da SGP parabenizados pela iniciativa, ficou acordado que se retiraria a divulgação na forma como estava na intranet, o que foi feito logo em seguida pelo Secretário de Gestão de Pessoas, e que, em uma outra oportunidade, não seria utilizado esse termo "terceirizados", uma vez que gerou constrangimento para alguns deles;

5- Entendemos que a reunião mencionada, bem como a campanha, cumpriram a finalidade proposta, já que as doações feitas foram recolhidas, em sua maior parte, após a reunião. E não há mais cobertor ou outro item no local;

6- Na reunião, como nesta reclamação, informamos que esta SGP está sempre aberta a conversas construtivas, e que esses diálogos são de suma importância para o desenvolvimento de melhorias no nosso ambiente de trabalho, No qual buscamos prezar pelo bem estar de todos os nossos colaboradores, sejam servidores, terceirizados, estagiários, juízes, ou outrem.

Do exposto, retornamos o presente para conhecimento das ações que já haviam sido realizadas antes mesmo de tomarmos conhecimento desta reclamação formalizada na ouvidoria.

Cordialmente,

Alzira Rodrigues de Mendonça

Secretária de Gestão de Pessoas em substituição."



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“ Ao Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo - TRE/ES A/C da Ouvidoria Ref.: Solicitação de Cópia do Processo Administrativo nº 725/2015 - Contrato 0004/2016 Prezados, SEAL TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA. (SEAL ou Requerente), pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXXXX/0008-14 e situada à Av. Engenheiro Marcelo Miranda Soares, 1425, Vila Santo Antônio, Paranaíba/MS, vem, respeitosamente, por meio da presente manifestação, requerer, com base nos artigos 6º e 7º da Lei de Acesso à Informação [12.527/2011], que seja disponibilizado cópia integral do processo administrativo em epígrafe, referente à disponibilização de licença de uso do software DRS Plenário, com instalação, configuração, treinamento, suporte técnico e atualização de versões. Ressalta-se que por se tratar de pedido de cópia integral de processo público, devem necessariamente ser disponibilizada cópia do contrato, notas fiscais dos equipamentos e serviços, empenho, aceite, etc. Para fins de fornecimento da referida cópia, considerando o trâmite do processo pelo sistema SEI, por gentileza, responder para XXXXX@sealtelecom.com.br. Desde já agradecemos e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários. Atenciosamente, Camila de Almeida Rodrigues SEAL TELECOM”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria de Administração e Orçamento, que prestou a informação abaixo:

“Excelentíssimo Senhor Juiz Ouvidor,

Informo que, em atendimento à solicitação, foi encaminhado nesta data cópia integral digitalizada do processo 725/2015 para o email "xxxxx@sealtelecom.com.br", endereço eletrônico indicado pelo solicitante. Junto em anexo cópia da mensagem enviada.

José Adriani Brunelli Desteffani - Secretário de Administração e Orçamento ”



MANIFESTAÇÃO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO

SITUAÇÃO APRESENTADA

A Ouvidoria recebeu o seguinte pedido de informação:

“ Boa tarde prezados, Solicito se possível, que o responsável pelo Centro de Memória ou Documentação do TRE-ES responda o formulário google disponível no link abaixo: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeRoYWLtdD9cZERSggnofEbjg4ynZ2THcHhiC28oXF6Md1QUA/viewform>

O objetivo desse formulário é levantar os dados referente a gestão de acervos fotográficos e a difusão de patrimônio nos centros de memória da Justiça Eleitoral para uma pesquisa acadêmica. Obrigada pela atenção.”

RESULTADO

A Ouvidoria encaminhou a manifestação à Secretaria Judiciária, que prestou a informação abaixo:

“Excelentíssimo Ouvidor,

Informo que a Coordenadoria de Jurisprudência e Documentação preencheu o relatório solicitado diretamente no link informado pela requerente.

Vitória, 22/07/2019.

José Maria Miguel Feu Rosa Filho

SJ ”

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo – ORE/ES é mais um canal de ligação da população junto à Justiça Eleitoral, de forma a facilitar a vida do eleitor.

Conforme demonstrado acima, a Ouvidoria recebeu, neste período de 3 (três) meses, 57 (cinquenta e sete) manifestações, tendo os eleitores 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 228 (duzentos e vinte e oito) cidadãos, pelo 0800 ou pelo telefone 2121.8402, totalizando 285 (duzentos e oitenta e cinco) atendimentos feitos pela Ouvidoria, durante os meses de julho a setembro de 2019.

Assim, espera-se que o presente relatório tenha atendido o seu objetivo, conforme determinado pela Resolução do TRE/ES nº 147/2010, qual seja, de informar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.





Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES

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





**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

