



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

2º Trimestre de 2022



**OUVIDORIA
TRE-ES**



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES

Desembargador José Paulo Calmon Nogueira da Gama

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

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 2º trimestre do 13º 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 01/04/2022 a 30/06/2022.

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 abril, maio e junho de 2022.

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 : <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 abril e 30 de junho de 2022, um total de **308** 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, **1393** telefonemas, os quais, em sua maioria, com o propósito de obter informações acerca da regularização do título de eleitor e fechamento do cadastro eleitoral.

Comparando-se a quantidade de atendimentos realizados no mesmo período do ano eleitoral de 2020, observa-se um aumento expressivo de atendimentos da unidade, saindo de **1006** atendimentos em 2020 e atingindo **1701** no segundo trimestre deste ano, ou seja, um **incremento aproximado de 70%** na demanda da unidade!

3.1 - ATENDIMENTOS POR TELEFONE

A ORE prestou **1393** atendimentos por meio do 0800 ou pelo telefone da unidade, no segundo trimestre de 2022. Os atendimentos telefônicos foram registrados e categorizados por assunto, no Sistema de Informação ao Cidadão.

MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
CARTÓRIOS ELEITORAIS	60
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL	85
ELEIÇÕES	1
FILIAÇÃO PARTIDÁRIA	1
JUSTIFICATIVA ELEITORAL	1
MESÁRIOS	21
PARDAL	1
RECADASTRAMENTO BIOMÉTRICO	11
REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO DE ELEITOR	1174
RELACIONADO AO TRIBUNAL	38
TOTAL	1393

3.2 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Durante o período de abril a junho de 2022, a ORE registrou **308** manifestações, entre denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informações.

Embora a Resolução TRE-ES determine como atribuição da Ouvidoria Eleitoral 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 OUIDORIA, do registro da manifestação até a conclusão na unidade, foi de apenas **22 horas, ou seja, menos de 1 dia.**

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
Atendimento ao cidadão – Informações gerais	279
Denúncia	6
Reclamação	23
TOTAL	308

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 segundo trimestre de 2022, foram recebidas **25 avaliações**, o que equivale a **8%** de respondentes. O Índice Geral de Satisfação no período, apurado pelo sistema, foi de **82,67%**, como demonstrado a seguir:

AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
Ótimo	17
Bom	4
Regular	1
Péssimo	3
Índice de Satisfação	84%

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
Ótimo	15
Bom	6
Regular	2
Péssimo	2
Índice de Satisfação	84%

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
Ótimo	18
Bom	2
Regular	3
Péssimo	2
Índice de Satisfação	80%

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	82,67%
-----------------------------------	---------------

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 no segundo trimestre de 2022, **308 manifestações**, tendo os cidadãos que procuraram este Órgão para se manifestar sido atendidos de forma cordial e eficiente, com tempo médio de tramitação dos processos na unidade de apenas **22 horas (menos de 1 dia)**. A Ouvidoria também atendeu neste período **1393** telefonemas, totalizando **1701** 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, o que se acentuou nos primeiros meses deste ano em razão da proximidade do fechamento do cadastro eleitoral.

Registramos, também, acontecimentos relevantes envolvendo a Ouvidoria Regional Eleitoral e/ou seus servidores no segundo trimestre de 2022, a saber: fechamento do cadastro eleitoral; atuação no Comitê de Combate à Desinformação do TRE-ES; eleição, como representante dos servidores da Sede do TRE-ES, para composição do Conselho Permanente de Ética do TRE-ES; participação na II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos; publicação da Portaria 156/2022, que institui a Ouvidoria da Mulher.

Por fim, 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 bem como ser 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 • **0800 083-2010**
ouvidoria@tre-es.gov.br

