



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

3º 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 3º 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 01/07/2022 a 30/09/2022.

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 julho, agosto e setembro 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 julho e 30 de setembro de 2022, um total de **136** 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, **1245** telefonemas, os quais, em sua maioria, com o propósito de obter informações acerca das eleições, informações sobre convocação de mesários e demais temas relacionados ao dia da eleição.

Observa-se, portanto, o significativo volume de atendimentos prestado pela unidade no período, totalizando **1381** atendimentos.

3.1 - ATENDIMENTOS POR TELEFONE

A ORE prestou **1245** atendimentos por meio do 0800 ou pelo telefone da unidade, no terceiro trimestre de 2022. Os atendimentos telefônicos foram registrados e categorizados por assunto, no Sistema de Informação ao Cidadão.

MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
CARTÓRIOS ELEITORAIS	177
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL	36
ELEIÇÕES	136
FILIAÇÃO PARTIDÁRIA	1
JUSTIFICATIVA ELEITORAL	55
LOCAL DE VOTAÇÃO	74
MESÁRIOS	323
PARDAL	18
RECADASTRAMENTO BIOMÉTRICO	18
REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO DE ELEITOR	354
RELACIONADO AO TRIBUNAL	53
TOTAL	1245

3.2 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A ORE registrou **136** manifestações, entre denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informações, no terceiro trimestre de 2022.

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 **20 horas, ou seja, menos de 1 dia**.

OCORRÊNCIAS	QUANTIDADE
Atendimento ao cidadão – Informações gerais	95
Combate à desinformação	1
Denúncia	14
Reclamação	20
Sugestão	1
TOTAL	136

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 terceiro trimestre de 2022, foram recebidas **18 avaliações**, o que equivale a **13%** de respondentes e proporciona um aumento na representatividade da avaliação de atendimento, se comparado ao trimestre anterior. O Índice Geral de Satisfação no período, apurado pelo sistema, foi de **74,07%**, como demonstrado a seguir:

AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
Ótimo	11
Bom	3
Regular	3
Péssimo	1
Índice de Satisfação	77,78%

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
Ótimo	8
Bom	3
Regular	5
Péssimo	2
Índice de Satisfação	61,11%

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
Ótimo	11
Bom	4
Regular	3
Péssimo	0
Índice de Satisfação	83,33%

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO	74,07%
-----------------------------------	---------------

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, **136 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 **20 horas (menos de 1 dia)**. A Ouvidoria também atendeu neste período **1245** telefonemas, totalizando **1381** 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 dia da eleição, tais como mesários, locais de votação e justificativa eleitoral.

Registramos, também, acontecimentos relevantes envolvendo a Ouvidoria Regional Eleitoral e/ou seus servidores no terceiro trimestre de 2022:

- evento online de lançamento do canal “Ouvidoria da Mulher” deste Tribunal;
- participação no 1º Encontro Nacional de Servidores das Ouvidorias Eleitorais;
- participação nas reuniões virtuais do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE);
- participação no Núcleo de Combate aos Crimes e à Corrupção Eleitoral (NUCOE);
- participação no Comitê de Combate à Desinformação e Fake News;

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

