



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

Período 2024



**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 2024.

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 agradecimentos 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 / 0800-083-2010

**E-mail :** [ouvidoria@tre-es.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-es.jus.br) / [ouvidoriadamulher@tre-es.jus.br](mailto:ouvidoriadamulher@tre-es.jus.br)

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

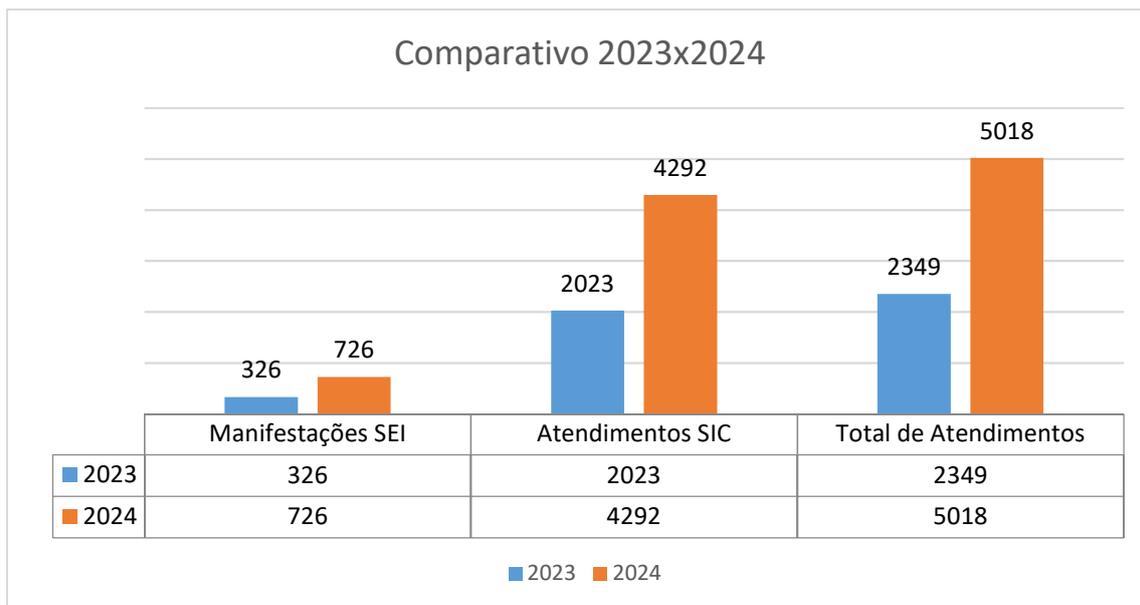
**Pessoalmente ou por correspondência:** Av. João Baptista Parra, 575 - Praia do Suá, Vitória/ES - 29052-123

## 3 - ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Foram registrados no sistema SEI OUVIDORIA, entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, um total de **726** manifestações, as quais foram recebidas por *e-mail* ou provenientes do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal. Foram atendidos e registrados no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), **4292** telefonemas, os quais, em sua maioria, com o propósito de obter informações sobre regularização de título de eleitor, assuntos relacionados ao trabalho dos mesários, emissão de certidões eleitorais e quanto ao funcionamento dos cartórios eleitorais e da secretaria deste Tribunal.

Observa-se, portanto, o significativo volume de atendimentos prestados pela unidade no período, totalizando **5018** atendimentos.

Ressalta-se, por fim, a notória sazonalidade do volume de demandas da ORE em razão da realização das eleições. A quantidade total de atendimentos registrados foi superior em **113%**, comparando-se os anos de 2023 e 2024, como ilustrado no gráfico abaixo.



### 3.1 - ATENDIMENTOS POR TELEFONE

A ORE prestou **4292** atendimentos por telefone no ano de 2024. Os atendimentos telefônicos foram registrados e categorizados por assunto, no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - ATENDIMENTOS POR TELEFONE	
MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
CADASTRAMENTO BIOMÉTRICO	147
CARTÓRIOS ELEITORAIS	343
CERTIDÃO DE QUITAÇÃO ELEITORAL	325
ELEIÇÕES	60
FILIAÇÃO PARTIDÁRIA	13
JUSTIFICATIVA ELEITORAL	95
LOCAL DE VOTAÇÃO	89

MESÁRIOS	1417
PARDAL	96
PROPAGANDA POLÍTICA	11
REGULARIZAÇÃO DE TÍTULO DE ELEITOR	1567
RELACIONADO AO TRIBUNAL	129
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>4292</b>

O relatório detalhado dos atendimentos é publicado mensalmente no site da Ouvidoria (<https://www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios>).

### 3.2 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A ORE registrou no sistema SEI OUVIDORIA **726** manifestações, entre denúncias, reclamações, sugestões e pedidos de informações no ano de 2024.

SISTEMA SEI OUVIDORIA – MANIFESTAÇÃO REGISTRADAS	
MOTIVO DA MANIFESTAÇÃO	TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	196
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	329
COMBATE À DESINFORMAÇÃO E FAKE NEWS	3
DENÚNCIA (ÓRGÃOS, ENTIDADES E SERVIDORES PÚBLICOS)	89
LGPD	1
OUVIDORIA DA MULHER	2
RECLAMAÇÃO	97
SUGESTÃO	9
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>726</b>

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 **1 dia**.

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 **196** manifestações com base na LAI, sendo todas as informações prestadas ao solicitante dentro do prazo legal, após tramitação da manifestação para a unidade competente. Apenas **18** manifestações foram indeferidas por não se enquadrarem como pedido de acesso à informação, mas tão somente a um atendimento ao cidadão.

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 Ouvidoria (<https://www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios>).

### **3.3 – AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO**

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

No ano de 2024, foram recebidas **47 avaliações**, o que equivale a **6,5%** de respondentes. O Índice Geral de Satisfação no período, apurado pelo sistema, foi de **87,94%**, como demonstrado a seguir:

AVALIAÇÃO QUANTO À CLAREZA DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
ÓTIMO	36
BOM	5
REGULAR	4
PÉSSIMO	2
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO</b>	<b>87,23%</b>

AVALIAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
ÓTIMO	37
BOM	5
REGULAR	3
PÉSSIMO	2
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO</b>	<b>89,36%</b>

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DA RESPOSTA	
AVALIAÇÃO	RESPOSTA
ÓTIMO	31
BOM	10
REGULAR	5
PÉSSIMO	1
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO</b>	<b>87,23%</b>

<b>ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO</b>	<b>87,94%</b>
-----------------------------------	---------------

## 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 **726 manifestações** no ano de 2024 e atendeu os cidadãos de forma cordial e eficiente, no prazo médio de apenas **1 dia**. A Ouvidoria também atendeu neste período **4292** telefonemas, totalizando **5018** 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 da realização do concurso público unificado da Justiça Eleitoral em 2024, e também à informações relativas aos trabalhos dos mesários.

Destaca-se os acontecimentos relevantes envolvendo a Ouvidoria Regional Eleitoral e/ou seus servidores no ano de 2024:

- presença no 16º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), em Manaus;
- presença no 3º Encontro Nacional do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), em Manaus;
- participação nas reuniões virtuais do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE);
- escolha da Juíza Ouvidora, Dra. Isabella Rossi Naumann Chaves, para compor a Diretoria do COJE 2025-2026, no cargo de 3ª Secretária;
- apoio no trabalho de análise de Prestação de Contas Eleitorais referentes às Eleições Municipais de 2024 no Cartório Eleitoral da 1ª Zona;
- designação da servidora Aline Boscaglia Regatieri de Medeiros para a atribuição de Encarregada de Dados Substituta do Tribunal;
- designação dos servidores da Ouvidoria para compor a Comissão Única de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação do Tribunal;
- implantação oficial 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 vem se consolidando 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](mailto:ouvidoria@tre-es.jus.br)

