



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Regional Eleitoral do Espírito Santo

ANUAL 2025



OUVIDORIA
TRE-ES



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral/ES

Desembargador Namyr Carlos de Souza Filho

Presidente do TRE/ES

Isabella Rossi Naumann Chaves

Juíza Ouvidora

Marcos Antonio Barbosa de Souza

Juiz Ouvidor Substituto

Thomaz Cheim Figueiredo

Assistente da Ouvidoria

Aline Boscaglia Regatieri de Medeiros

Servidora Efetiva

Marlene Rocha Andrade Carneiro

Atendente da Ouvidoria

Miriam Silva Costa de Oliveira

Atendente da Ouvidoria

INTRODUÇÃO

Em cumprimento à Resolução TRE-ES nº 147/2010, que instituiu a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Espírito Santo, apresenta-se o presente Relatório Anual, com a finalidade de submeter à elevada apreciação da Egrégia Presidência a consolidação das atividades desenvolvidas no exercício de 2025.

O relatório sistematiza dados quantitativos e qualitativos decorrentes das manifestações recebidas ao longo do período, permitindo aferir o desempenho da Unidade e seus reflexos na governança institucional. A atuação da Ouvidoria, nesse contexto, transcende o atendimento individual das demandas, configurando-se como instrumento estratégico de escuta ativa, produção de informações gerenciais e indução de melhorias nos processos organizacionais.

As informações ora apresentadas constituem insumos relevantes para o planejamento institucional, para a gestão orientada por evidências e para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, em consonância com os princípios constitucionais da eficiência, da publicidade e da transparência.

No desenvolvimento da análise, são destacados os registros de reclamações e denúncias, considerados sob a perspectiva de gestão de riscos, conformidade e integridade institucional, bem como as demandas relacionadas a pedidos de informação sobre o funcionamento dos cartórios eleitorais, solicitações de emissão de documentos e requerimentos formulados com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Essas manifestações permitem avaliar o grau de clareza das informações disponibilizadas, a efetividade da transparência ativa e passiva e a adequação dos fluxos de atendimento ao público interno e externo.

Ressalte-se que as denúncias de natureza institucional são recebidas exclusivamente pela Ouvidoria, submetidas à análise preliminar de

admissibilidade e, quando cabível, encaminhadas às unidades competentes, com acompanhamento sistemático até a adoção das providências pertinentes, assegurando-se rastreabilidade, controle e retorno ao demandante.

Reafirma-se, por fim, que a Ouvidoria atua como instância permanente de interlocução entre a sociedade e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, exercendo papel relevante no fortalecimento da transparência, na promoção da *accountability* institucional e na consolidação de uma cultura organizacional orientada à melhoria contínua, à integridade e à prestação qualificada de serviços públicos.

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 / ouvidoriadamulher@tre-es.jus.br

Formulário Eletrônico: www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria

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

3 - ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

No período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, foram registradas no Sistema SEI-Ouvidoria e SAC-JE **377 manifestações**, recebidas por meio de correio eletrônico ou do formulário eletrônico disponibilizado no sítio institucional do Tribunal.

No mesmo intervalo, foram contabilizados **2.787 atendimentos telefônicos** registrados no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), predominantemente destinados à prestação de esclarecimentos sobre regularização de inscrição eleitoral, revisão biométrica, emissão de certidões eleitorais e funcionamento dos cartórios eleitorais e da Secretaria do Tribunal.

Somadas as manifestações formalmente registradas e os atendimentos telefônicos realizados, a Ouvidoria totalizou **3.164 atendimentos no exercício**, evidenciando a expressiva demanda direcionada à Unidade e seu papel estratégico na orientação ao público interno e externo.

A análise comparativa entre os anos não eleitorais de 2023 e 2025 demonstra **incremento aproximado de 50% no volume de atendimentos prestados**, indicando tendência de crescimento na procura pelos canais de comunicação institucional. Em relação ao ano eleitoral de 2024, observa-se a sazonalidade característica da Justiça Eleitoral, com redução no volume de atendimentos registrados no período subsequente ao pleito, comportamento compatível com o ciclo ordinário das atividades eleitorais.



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 **4 dias**.

3.1 - ATENDIMENTOS COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

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, reforçando os princípios da transparência e do controle social sobre a administração pública.

Nesse contexto, entre os mecanismos institucionalizados de participação social, as Ouvidorias Públicas ocupam posição de destaque, uma vez que se constituem como canais de interlocução entre o cidadão e a Administração, responsáveis por receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações relacionadas ao acesso à informação. No âmbito da Justiça Eleitoral do Espírito Santo, compete à Juíza Ouvidora do TRE/ES a atribuição de receber e apreciar os requerimentos formulados com fundamento na Lei nº 12.527/2011, nos termos do Ato nº 258, de 16 de maio de 2012.

No período analisado, foram registradas **108 manifestações fundamentadas na LAI**, sendo que todas as informações solicitadas foram devidamente prestadas aos requerentes dentro do prazo legal, após a tramitação das demandas às unidades competentes para a elaboração das respostas. Apenas **6 manifestações foram indeferidas**, por não se enquadrarem como pedidos de acesso à informação, mas sim como solicitações de atendimento ou esclarecimentos gerais ao cidadão.

Cumpre ressaltar, ainda, que, em consonância com os critérios avaliados 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 dados gerais relativos ao universo de solicitações de acesso à informação, encontra-se publicado no sítio eletrônico da Ouvidoria do Tribunal, disponível em: <https://www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria/relatorios>.

4 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS CARTÓRIOS ELEITORAIS

Após o período eleitoral de 2024 e com a reabertura do cadastro eleitoral, foi retomada, de forma oficial, em 2025, a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Cartórios Eleitorais. A iniciativa tem por finalidade aferir a percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, especialmente no que se refere ao atendimento, ao tempo de espera e às condições das instalações físicas das unidades eleitorais.

Com o objetivo de assegurar ampla publicidade e transparência aos resultados obtidos, a Ouvidoria Regional Eleitoral passou a submeter à apreciação da Presidência deste Tribunal a apuração detalhada dos dados coletados, contendo os índices de satisfação relativos a cada uma das perguntas formuladas. Ademais, os resultados consolidados também são divulgados no Jornal Interno e na página da Ouvidoria no sítio eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (<https://www.tre-es.jus.br/institucional/ouvidoria/resultados-da-pesquisa-de-satisfacao-dos-usuarios-dos-cartorios-eleitorais>).

No ano de 2025, foram registradas **11.337 avaliações**, das quais se extraem elevados índices de satisfação por parte dos usuários dos serviços eleitorais. De forma sintética, os resultados apurados foram os seguintes: 98% de satisfação quanto ao atendimento recebido no Cartório Eleitoral; 96,9% em relação ao tempo de espera para o atendimento; e 94,5% quanto às instalações físicas das unidades eleitorais.

Desde sua implementação, o projeto tem como meta alcançar a participação de 100% dos Cartórios Eleitorais do Estado, permitindo a consolidação de dados quantitativos e qualitativos capazes de subsidiar a avaliação institucional acerca do desempenho e da eficiência das equipes de atendimento, bem como da qualidade das estruturas físicas que sediam as Zonas Eleitorais.

No exercício de 2025, a pesquisa contou com a adesão de 88% dos Cartórios Eleitorais, **destacando-se positivamente as 1ª, 41ª, 32ª e 55ª Zonas**

Eleitorais, que apresentaram maior volume de avaliações registradas e contribuíram de maneira significativa para o êxito da iniciativa.

Os resultados obtidos evidenciam elevados níveis de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados, refletindo o comprometimento das equipes de atendimento e o esforço institucional contínuo voltado ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da infraestrutura disponibilizada à população.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo (ORE/ES) constitui o principal canal de comunicação entre a população e a Justiça Eleitoral no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (TRE-ES). Nesse contexto, desempenha papel relevante na promoção da cidadania e no fortalecimento de uma gestão pública participativa e democrática, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela instituição.

No ano de 2025, a ORE/ES registrou 377 manifestações de cidadãos, todas tratadas com cordialidade, atenção e eficiência, alcançando prazo médio de resposta de apenas quatro dias. No mesmo período, foram atendidos 3.164 telefonemas, totalizando 3.541 atendimentos realizados, o que evidencia a relevância da Ouvidoria como porta de entrada para o diálogo entre a sociedade e a Justiça Eleitoral.

Destaca-se, ainda, a importância dos canais de atendimento da Ouvidoria para a garantia do acesso à informação pela população. Entre os temas mais demandados no período, sobressaíram as solicitações relacionadas à área de gestão de pessoas, em razão da ampla procura por informações decorrentes da realização do concurso público unificado da Justiça Eleitoral em 2024.

Outro avanço institucional digno de registro foi a adesão deste Tribunal ao Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC-JE), ferramenta gerida pelo Tribunal Superior Eleitoral, que reúne os requisitos necessários para assegurar maior qualidade, agilidade e segurança no tratamento das manifestações registradas em todo o território nacional.

No âmbito das atividades institucionais e do aprimoramento profissional da equipe, destacam-se alguns acontecimentos relevantes envolvendo a Ouvidoria Regional Eleitoral e seus servidores ao longo de 2025:

- participação no 17º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), realizado em Pirinópolis, Goiás;

- participação no 3º Encontro de Servidoras e Servidores das Ouvidorias Eleitorais, em Brasília;
- realização do trabalho de atualização do mapeamento de processos institucionais pela equipe de gestão da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), da qual faz parte a servidora Aline Boscaglia Regatieri de Medeiros, Encarregada de Dados Substituta deste Tribunal.
- início dos trabalhos de atualização das Cartas de Serviços do 1º e do 2º graus de jurisdição do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, conduzidos por grupos de trabalho instituídos pela Presidência, com o objetivo de revisar e aprimorar as informações disponibilizadas aos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Por fim, espera-se que o presente relatório tenha cumprido seu propósito de apresentar, de forma clara e transparente, as principais atividades desenvolvidas no período. A Ouvidoria Regional Eleitoral do Espírito Santo vem, gradativamente, consolidando-se como elemento fundamental no relacionamento entre a sociedade e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, atuando de forma permanente para fortalecer a confiança da população na Justiça Eleitoral e para ser reconhecida como unidade pautada pela competência, eficiência e comprometimento no desempenho de suas atribuições.



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) 2121-8402 • **0800 083-2010**
ouvidoria@tre-es.gov.br

