



Tribunal Regional Eleitoral
do Maranhão

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL

2º SEMESTRE

SÃO LUIS - MA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL - ORE



Composição

Juiz Antônio Pontes de Aguiar Filho
Ouvidor Regional Eleitoral

Juíza Amanda Almeida Waquim
Ouvidora da Mulher

Corpo Técnico da Ouvidoria:
(servidores efetivos do órgão)

Fagianni Viana de Miranda
Assessor-Chefe da Ouvidoria

Renata Silvestre Fernandes Furtado Linhares
Assistente da Ouvidoria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL - ORE

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo informar ao Plenário da Corte Eleitoral do Maranhão e à sociedade, as principais atividades desenvolvidas ao longo do período pela Ouvidoria Eleitoral, ladeado com dados estatísticos do período contemplado, a fim de que as informações nele contidas sirvam de referência e paradigma para futuras análises.

A Ouvidoria Regional Eleitoral é um importante canal de comunicação entre a sociedade e a Justiça Eleitoral, tendo sido criada por meio da Resolução TRE-MA nº. 7715, de 03.12.2009, com as alterações introduzidas pela Resolução TRE-MA nº 8328, de 22.01.2013, em consonância com a Resolução 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

Como unidade autônoma, a Ouvidoria tem competência para atuar de maneira permanente, interna e externamente, na defesa da cidadania, nos assuntos relacionados a trâmites administrativos e procedimentos judiciais, para solucionar problemas, mediar conflitos e melhorar a qualidade dos serviços, subsidiando as demais unidades competentes da Justiça Eleitoral, sendo delas independente.

Nessa esteira, para exercer a função de Ouvidor Regional Eleitoral foi aprovada pelo Plenário da egrégia Corte Eleitoral por força da Resolução TRE/MA nº. 8328/2013 as atribuições do Ouvidor, passando a ser exercida por um juiz-membro da Corte.

Por fim, a Ouvidoria é um canal de relacionamento direto com os eleitores e demais segmentos da sociedade, aqui incluído o seu público interno, e tem buscado propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoando a voz do cidadão de modo a garantir o livre acesso à informação e a defesa dos seus direitos.

1. FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Eleitoral vem realizando, desde a sua implantação, o atendimento aos usuários externos (eleitores em sua maioria), bem como aos usuários internos (servidores do Tribunal, permanentes ou terceirizados), mediante o registro e o encaminhamento aos setores e órgãos competentes das demandas recebidas, através dos seguintes canais de comunicação:

- a) Formulário Eletrônico, disponível no *site* do TRE-MA;
- b) Disque-Eleitor – 0800;
- c) E-mail – (ouvidoria@tre-ma.jus.br);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL - ORE

- d) Ramais Telefônicos;
- e) Carta-Resposta;
- f) Presencial;
- e) *Ouvizap* (canal via aplicativo de mensagens Whatsapp).

Além desses canais, a Ouvidoria da Mulher, vinculada administrativamente a esta unidade, possui os seguintes canais de atendimento, presencial ou remotos:

- a) Formulário Eletrônico próprio, disponível na página da Ouvidoria da Mulher;
- b) Disque-Eleitor – 0800;
- c) E-mail próprio – (ouvidoriadamulher@tre-ma.jus.br);
- e) número de *Whatsapp* próprio: (98)2107-8923
- f) ramal próprio: (98)2107-8924

Cabe esclarecer que o serviço de ligação gratuita, 0800-098-5000, funciona como o primeiro nível de atendimento da Ouvidoria (**SAC**), para o fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas básicas dos usuários dos serviços eleitorais. O gabinete da Ouvidoria é o responsável pelo atendimento ao público em geral, bem como pelo tratamento das demandas de maior complexidade, que necessitam de despacho do(a) assessor(a)-chefe ou do(a) Ouvidor(a) Eleitoral, para a sua solução.

Registre-se, também, que o Disque-Eleitor é composto por quatro funcionários terceirizados, trabalhando nos turnos matutino e vespertino, visando proporcionar um melhor atendimento ao eleitor. Durante os anos eleitorais, a depender do aumento da demanda, há previsão contratual para o incremento de mais **dois** postos de trabalho temporários, totalizando assim **seis** funcionários, trabalhando em regime de escala de revezamento, inclusive aos sábados, domingos e feriados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL - ORE

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No semestre, foram registrados **7.466 chamados**, sendo: 878 denúncias (novo canal direto Ouvidoria do TRE-MA / Min. Público Eleitoral para recebimento de denúncias versando sobre ilicitudes em campanha política); 110 dúvidas; 5.931 pedidos de informação; 119 reclamações; 392 solicitações e 36 elogios.

Os chamados individuais são devidamente registrados no Sistema Ombudsman, que está dividido em duas categorias, a saber: **SATE - Ouvidoria** (onde são registrados os chamados do Disque-Eleitor/0800, pelos atendentes do serviço de teleatendimento) e **OUVIDORIA** (onde são registrados os chamados oriundos dos multimeios, que não o 0800, pelos próprios usuários que acessam o serviço do formulário eletrônico *on-line* e pelos servidores da Ouvidoria, que cadastram e-mails, cartas-respostas, etc.).

As manifestações apresentadas à Ouvidoria consistem em **informações, dúvidas, solicitações, sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias**, para as quais a equipe da Ouvidoria efetua o tratamento devido, buscando soluções para os problemas apresentados, relativos à prestação dos serviços eleitorais.

Vale enfatizar, que do total de chamados recebidos durante o semestre em apreço, estão excluídas as seguintes demandas:

- I) manifestações inválidas, que foram canceladas no sistema;
- II) chamados atendidos, porém não registrados, em virtude da indisponibilidade do sistema;
- III) ligações recebidas pelos ramais telefônicos, não cadastradas no sistema, haja vista o seu pronto atendimento.

Seguindo a diretriz de servir como canal de comunicação, pode-se afirmar que a Ouvidoria está apta a dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos e informações ao eleitor sobre os serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral maranhense, bem como receber reclamações, denúncias, críticas e sugestões acerca da qualidade de tais serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL - ORE

3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO C/ BASE NA LEI N. 12.527/2011 - LAI

Esta Ouvidoria recebeu **54 pedidos de acesso à informação** no período, tendo sido todos deferidos, porquanto preenchidos os requisitos legais, e respondidos dentro do prazo. Ou seja, **não houve indeferimentos no período examinado.**

4. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Em relação aos diversos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, o formulário eletrônico foi a forma mais demandada, totalizando **51,9% dos registros**. Já o serviço de ligação gratuita - Disque Eleitor (0800 098 5000) totalizou **44,4%**.

5. TIPOS E TEMAS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos tipos de manifestações recebidas, dentre **informações, dúvidas, solicitações, sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias**, verificou-se, no decorrer do período, que a grande maioria consistiu em **pedidos de informação**.

No que se refere ao teor das manifestações, convém frisar que, de uma forma geral, houve o recebimento e o tratamento, em especial, de **demandas** referentes aos seguintes temas:

- I. **Cadastro Eleitoral**: informações quanto à regularização da situação eleitoral e operações cadastrais (alistamento, transferência, revisão de dados, segunda via), justificativa eleitoral, certidão de quitação, pagamento de multa, rezoneamento, **recadastramento biométrico**;
- II. **Dados estatísticos eleitorais**: resultado de eleições anteriores;
- III. **Partidos Políticos/Candidatos**: filiação e desfiliação partidárias, propaganda partidária, prestação de contas;
- IV. **Dados institucionais**: estágio, endereços de zonas eleitorais;
- V. **Legislação de Pessoal**: nomeação, posse, remoção.
- VI. **Atuação da Justiça Eleitoral**: atendimento ao público, prestação de serviços jurisdicionais e administrativos, reclamações quanto ao comportamento de servidores;
- VII. **Processos/Procedimentos**: tramitação e morosidade processuais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL - ORE

VIII. **Concurso Público:** Data de nomeação, cargos vagos, quantitativo de futuras aposentadorias.

Aqui, compete fazer a ressalva de que as informações e esclarecimentos prestados pela Ouvidoria, em atenção às demandas registradas, têm natureza informativa e caráter de orientação, não produzindo efeitos legais em relação ao demandante.

6. ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Desde que foi instituída, a Ouvidoria funciona como mediadora de situações conflituosas, atuando da seguinte forma: em primeiro lugar, recebe e registra as demandas do cidadão; em seguida, o gabinete da Ouvidoria faz o encaminhamento aos setores competentes do TRE-MA (Unidades Administrativas da Secretaria do Tribunal e Zonas Eleitorais); após o fornecimento das informações/esclarecimentos pelas unidades, a resposta é enviada por e-mail ao demandante, de forma célere e tempestiva, finalizando-se, portanto, o atendimento.

A Resolução TRE-MA nº. 7.715/2009, que dispõe sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão, estabelece em seu artigo 12, quanto aos prazos de atendimento de solicitações do Ouvidor Eleitoral, o seguinte:

“Art. 12. Ressalvados os casos de emergência, que serão respondidos imediatamente, as informações, documentos, e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Eleitoral deverão ser fornecidos no prazo de 03 (três) dias úteis, permitida a prorrogação por até igual período, desde que justificado o pedido.”

Cumprе esclarecer que, a depender do teor da demanda (ex.: procedimentos para a regularização da situação eleitoral), a Ouvidoria pode responder, de imediato, às manifestações recebidas nestes casos; ou dar o retorno aos cidadãos-usuários somente após a resposta enviada pelo setor competente para o atendimento da demanda, como por exemplo, as solicitações sobre legislação de pessoal aplicável aos servidores, relatórios de eleições anteriores e concurso público.

É o relatório.

Fagianni Viana de Miranda

Assessor-Chefe da Ouvidoria Eleitoral