



Tribunal Regional Eleitoral
do Maranhão

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL

**2º SEMESTRE
2025**

SÃO LUIS - MA



Composição

Juiz Marcelo Elias matos e Oka
Ouvidor Regional Eleitoral

Juíza Ana Beatriz Jorge de Carvalho Maia
Ovidora 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

Enésio José Matos
Assistente da Ouvidoria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
OUVIDORIA 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 n. 7715, de 03.12.2009, com as alterações introduzidas pela Resolução TRE-MA n. 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 n. 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) **Serviço Ligue 148**;



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

- c) E-mail – (ouvidoria@tre-ma.jus.br);
- d) Ramais Telefônicos;
- e) Presencial;
- f) *Whatsapp Eleitoral* (98)2107-8880.

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) Serviço Ligue 148;
- c) E-mail próprio – (ouvidoriadamulher@tre-ma.jus.br);
- e) *Whatsapp*: (98)2107-8880;
- f) Ramal próprio: (98)2107-8924.

Cabe esclarecer que o **Serviço Ligue 148**, 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.



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

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No semestre, foram registrados **11.361 chamados**, sendo: **10.517** pedidos de informação; **45** dúvidas;; **420** reclamações; **355** solicitações, **13** elogios, além de **11** denúncias (*incluindo o novo canal direto Ouvidoria do TRE-MA / Min. Público Eleitoral para recebimento de demandas versando sobre matérias de competência daquele órgão*).

Os chamados individuais são devidamente registrados no **Sistema SAC**, que está dividido em duas categorias, a saber: **SATE - Ouvidoria** (onde são atermados os chamados do **Serviço Ligue 148**, pelos atendentes do serviço de teleatendimento) e **OUVIDORIA** (onde são registrados os chamados oriundos dos multimeios, que não o **Ligue 148**, pelos próprios usuários que acessam o serviço do formulário eletrônico *on-line* e pelos servidores da Ouvidoria, que cadastram e-mails, cartas, 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:

- Manifestações inválidas, que foram canceladas no sistema;
- Chamados atendidos, porém não registrados, em virtude da indisponibilidade do sistema;
- Ligações de menor relevância recebidas pelos ramais telefônicos, não cadastradas no sistema, haja vista o seu pronto atendimento.



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 16 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 Whatsapp Eleitoral foi a forma mais demandada, totalizando 78% dos registros. Já o formulário eletrônico foi a forma escolhida 10,2% dos usuários, enquanto o Serviço Ligue 148 totalizou 11,8 %.

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**:

- 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, recadastramento biométrico;
- Dados estatísticos eleitorais: resultado de eleições anteriores;
- Partidos Políticos/Candidatos: filiação e desfiliação partidárias, propaganda partidária, prestação de contas;
- Dados institucionais: estágio, endereços de zonas eleitorais;
- Legislação de Pessoal: nomeação, posse, remoção.
- Atuação da Justiça Eleitoral: atendimento ao público, prestação de serviços jurisdicionais e administrativos, reclamações quanto ao comportamento de servidores;



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

– Processos/Procedimentos: tramitação e morosidade processuais.

– 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 n. 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.”

Cumpre 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