



Tribunal Regional Eleitoral
do Maranhão

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL

1º SEMESTRE

**SÃO LUIS - MA
2022**



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



Composição

Juiz Cristiano Simas de Sousa
Ouvidor Regional Eleitoral

Corpo Técnico da Ouvidoria

Fagianni Viana de Miranda
Chefe de Gabinete da Ouvidoria

Renata Silvestre Fernandes Furtado Linhares
Assistente da Ouvidoria

Equipe do Disque-Eleitor
Ellen Caroline de Souza Rabelo
Jodene Martins Correa dos Reis
Karolyne Siqueira Pinheiro
Lucas Eduardo Aguiar de Souza



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

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por escopo informar ao Plenário da Corte Eleitoral do Maranhão e à sociedade, as principais atividades desenvolvidas ao longo do **primeiro semestre do ano de 2022** 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 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 desta Regional 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.

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:

Missão: Ampliar o acesso da sociedade à Justiça Eleitoral, atendendo as demandas do cidadão e buscando qualidade dos serviços eleitorais.



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

- a) Formulário Eletrônico, disponível no *site* do TRE-MA;
- b) Disque-Eleitor – 0800;
- c) E-mail – (ouvidoria@tre-ma.jus.br);
- d) Ramais Telefônicos;
- e) Carta-Resposta;
- f) Presencial;
- e) *Ouizap* (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:

- Mulher;
- 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)2107-8923

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 da autoridade competente, Ouvidor 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



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

trabalho temporários, totalizando assim **seis** funcionários, trabalhando em regime de escala de revezamento, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No primeiro semestre de 2022, foram registradas **6.487 manifestações individuais**, sendo: 25 denúncias; 210 dúvidas; 5.685 pedidos de informação; 102 reclamações; 415 solicitações e 47 elogios

As manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre do ano de 2022 contabilizaram, até o dia 30/6/2022, o número de **6.487 chamados** devidamente registrados no Sistema Informatizado de Atendimento ao Usuário (SIMBA), 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 primeiro semestre do ano de 2022, 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.



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

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.

3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI N. 12.527/2011

Esta Ouvidoria recebeu exatamente 16 pedidos de acesso à informação, 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, de janeiro a junho de 2022, o formulário eletrônico foi a forma mais demandada, totalizando **43,58% dos registros**. Já o serviço de ligação gratuita - Disque Eleitor (**0800 098 5000**) totalizou **37,11%**.

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 primeiro semestre de 2022, 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**;



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

- 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.
- 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. 7715/2009, 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.”

Missão: Ampliar o acesso da sociedade à Justiça Eleitoral, atendendo as demandas do cidadão e buscando qualidade dos serviços eleitorais.



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

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.

Juiz Cristiano Simas de Sousa
Ouvidor Regional Eleitoral do Maranhão