



Tribunal Regional Eleitoral
do Maranhão

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL

1º SEMESTRE

São Luís-MA
2020



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

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA
OUVIDORIA ELEITORAL**

1º SEMESTRE

2020



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



ouvidoria
TRE-MA

Composição

Juiz **José Gonçalo de Sousa Filho**
Ouvidor Regional Eleitoral

Juiz **Bruno Araujo Duailibe Pinheiro**
Ouvidor Substituto 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

Daniela Vitória Pereira Simões Rocha
Ellen Caroline de Souza Rabelo
Jodene Martins Correa dos Reis
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 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, não vinculada a nenhuma outra unidade administrativa deste Tribunal, 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.



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

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);
- d) Ramais Telefônicos;
- e) Carta-Resposta;
- f) Presencial;
- e) *Ouwiçap* (canal via aplicativo de mensagens Whatsapp, em fase de testes).

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 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

As manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre do ano de 2020 contabilizaram, até o dia 30/06/2020, o número de **10.328 chamados** devidamente registrados no Sistema Informatizado de Atendimento ao Usuário, 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.).

Ressalte-se que as manifestações cadastradas pela central do Disque-Eleitor (categoria SATE - Ouvidoria) somaram **3.345 chamados**. Já as demais manifestações, recebidas e registradas pelo Gabinete da Ouvidoria (categoria OUVIDORIA), somaram **6.983 chamados**, assim, **totalizando 10.328 chamados** no semestre findo.

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 2020, 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. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Em relação aos diversos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, de janeiro a junho de 2020, o serviço de ligação gratuita - Disque Eleitor (**0800 098 5000**), disponível na internet/intranet do TRE-MA, foi o meio mais utilizado pelos demandantes para acesso à Ouvidoria do TRE-MA, totalizando **32,38% dos registros**.

O **atendimento através do e-mail** institucional e pelo formulário eletrônico totalizaram **67,61%**, O serviço de **carta-resposta pré-selada** não foi utilizado durante o primeiro semestre do ano em curso e não houve atendimentos presenciais no período, em razão da pandemia de COVID-19.

4. 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 2020, que a maioria consistiu em **pedidos de informação**, representando 6.188 registros.

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.



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

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.

5. 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.”

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.



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

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Eleitoral do TRE-MA busca realizar de forma qualificada e ágil o processamento das manifestações, atividade fundamental, visando oferecer respostas às solicitações dos cidadãos/usuários, sempre empenhada em escutar opinião dos seus usuários de modo aprimorar os serviços prestados ao público por esta justiça especializada.

É importante essa interação com o cidadão/eleitor, ainda mais em se tratando de Justiça Eleitoral, pois além de atuar na defesa dos direitos dos cidadãos e através deste foco que podemos contribuir para o fortalecimento da cidadania.

Juiz **José Gonçalo de Sousa Filho**
Ouvidor Regional Eleitoral