



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Maranhão

# **RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL**

**2º SEMESTRE**

**SÃO LUIS - MA  
2020**



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

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA ELEITORAL**

**2º SEMESTRE**

**2020**



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



**Composição**

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

**Juiz Bruno Araújo 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 (Ano 2020 – 2º Semestre)**

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 ao longo do segundo semestre do ano de 2020 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.

## **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



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

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) *Ouizap* (canal via aplicativo de mensagens Whatsapp).

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.

## **2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o segundo semestre do ano de 2020 contabilizaram, até o dia 31/12/2020, o número de **21.975 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

**Missão:** Ampliar o acesso da sociedade à Justiça Eleitoral, atendendo as demandas do cidadão e buscando qualidade dos serviços eleitorais. **5**



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

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 segundo 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.

### **3. MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

Em relação aos diversos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, de julho a dezembro de 2020, o serviço de ligação gratuita - Disque Eleitor (**0800 098 5000**) foi o meio mais utilizado pelos demandantes para acesso à Ouvidoria do TRE-MA, totalizando **45,1% dos registros**. Já o **atendimento através do e-mail** institucional totalizou **44,2%**.



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

#### **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 segundo semestre de 2020, que a grande maioria consistiu em **pedidos de informação**, representando **17.827** 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.

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.



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

## **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.”

Cumpra 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 José Gonçalo de Sousa Filho  
Ouvidor Regional Eleitoral do Maranhão