



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS  
Avenida Aristeu de Andrade nº 377 - Bairro Farol - CEP 57051-090 - Maceió - AL



## RELATÓRIO

O Relatório da Ouvidoria apresenta dados e informações sobre as demandas recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria disponibilizado no SAC – Serviço de Atendimento ao Cidadão, Fale Conosco, SEI, ligações telefônicas e whatzap e, com base nessas demandas, a Ouvidoria busca o aprimoramento dos procedimentos e rotinas internas da instituição.

Lembramos que a Ouvidoria não funciona apenas como canal de reclamação ou denúncia. O eleitor/cidadão também pode fazer solicitações, elogios, sugestões, e principalmente o Acesso à Informação na qual permite a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, solicitar informações públicas nas esferas municipais, estaduais e federais.

A credibilidade dos serviços da Ouvidoria se consolida na medida em que o cidadão/eleitor recebe o retorno de suas manifestações de forma satisfatória e tempestiva.

As estatísticas são extraídas do Sistema SEI, uma vez que os atendimentos de todos os canais da Ouvidoria foram direcionados para o SEI, a exemplo do Fale Conosco e do SIC ( serviço de informação ao cidadão),

Crítica : 11

Denúncia: 44

Elogio: 04

Processos Administrativos: 11

Processos Relativos a Gestão de Pessoas : 17

Reclamações: 182

Solicitação de Providência : 574

Solicitação de Simplificação: 27

Solicitações Diversas: 5

Sugestões: 48

Total de Processos Eletrônicos Gerados no período 2.433

Certidões: 2398

Despachos: 373

Email: 2485

Informações: 39

Quanto às ligações telefônicas e whatpps recebidos a partir de 25 de março, devido ao alto quantitativo, o que não nos permite aferir por completo, temos a seguinte média global: Nos meses de maior demanda ( início do trabalho remoto na pandemia e fechamento do cadastro), uma média de 1000 whatsapps e 300 ligações por mês por servidora ( Dóris Maria e Ana Livia); nos meses de menor pico, a média reduzida pela metade ( 500 zapps e 150 ligações mensais).



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO ANTONIO DE CAMPOS LOPES, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 14/07/2021, às 19:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0880918** e o código CRC **F2FED3E7**.