



OUVIDORIA
TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

MARÇO A SETEMBRO DE 2016

2016

Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do RIO DE JANEIRO

Período Março a Setembro de 2016



RELATÓRIO DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PERÍODO MARÇO A SETEMBRO DE 2016

RIO DE JANEIRO - RJ





OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/RJ

Desembargador Antônio Jayme Boente
Presidente do TRE/RJ

Desembargador Eleitoral Leonardo Gradmasson Ferreira Chaves
Juiz Ouvidor

Simone Ferreira de Oliveira e Cruz
Chefe de Gabinete da Presidência

Gisele Goneli de Lacerda
Coordenadora da Ouvidoria

Natasha Caeté Ferreira
Servidora da Ouvidoria

Roberta dos Santos Roeles Santana da Silva
Servidora da Ouvidoria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
2 . OBJETIVO	7
3 . MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA	7
4 . ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - MARÇO A SETEMBRO DE 2016.....	8
5 - OCORRÊNCIAS RELATIVAS A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI Nº 12.527/2011:.....	12
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

INTRODUÇÃO

Em atendimento à Resolução TRE/RJ nº 945/2016, de 21 de março de 2016, a qual dispõe sobre as atribuições e regulamenta os procedimentos da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, notadamente, com relação ao seu artigo 5º, inciso VI, que determina a apresentação e publicidade dos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, bem como das providências adotadas, as quais devem ser encaminhadas ao Presidente desta Corte, semestralmente, elabora-se o presente Relatório, com vistas à apreciação superior.

Destaca-se que a Resolução TRE/RJ nº 945/2016 teve o condão de atualizar a Resolução TRE/RJ nº 734, de 17 de maio de 2010, a qual criou a ouvidoria deste Tribunal, introduzindo no rol de competência dessa unidade o processamento dos pedidos de informação com base na Lei nº 12.527/2011, bem como inaugurar a figura do Coordenador da Ouvidoria, cuja função acumula-se com a de Assessor Administrativo da Presidência, uma vez que a unidade passou a integrar a Presidência do Tribunal, sem com ela se confundir na consecução de suas atividades, em observância às recomendações de que as atividades cotidianas de ouvidoria sejam imparciais no domínio da instituição.

O 1º Relatório Semestral desta gestão tem por objetivo apresentar o desempenho da Ouvidoria do TRE/RJ no período de 21 de março a 20 de setembro de 2016, buscando refletir o desempenho da Instituição no atendimento aos anseios dos cidadãos, contribuindo, dessa forma, com insumos que possam direcionar de forma cada vez mais eficaz e eficiente o planejamento estratégico do Tribunal.

Para tanto, o relatório será elaborado a partir das ocorrências registradas em sistema próprio. Importante ressaltar, contudo, que a mudança da estrutura da Ouvidoria do TRE/RJ trouxe a necessidade de atualizar também os processos de trabalho, sobretudo pela recepção das atividades afetas ao cumprimento dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação. Por consequência, os dados estatísticos apresentados neste semestre ainda não possuirão o detalhamento e a minuciosidade essenciais a uma análise criteriosa e fidedigna das ações promovidas pelo Tribunal com relação ao esperado pela sociedade. Ainda assim, pelas amostras já é possível abordar vários fatores que influenciam consideravelmente no incremento do princípio constitucional da eficiência no serviço público.

Haja vista ser um canal de comunicação com o público externo, entende-se que a missão da Ouvidoria é atuar junto aos gestores nas tomadas de decisão, a partir da entrega de elementos advindos diretamente das manifestações dos cidadãos, com vistas ao aprimoramento das ações e da imagem do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

2 . OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo atender ao disposto no artigo 5º, inciso VI, da Resolução TRE/RJ nº 945/2016, que determina a apresentação e publicidade dos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, bem como das providências adotadas, as quais devem ser encaminhadas ao Presidente desta Corte, semestralmente.

Este relatório tem por objetivo ainda apresentar elementos extraídos das manifestações dos cidadãos com relação aos serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, com vistas à realização de ações e à elaboração do planejamento estratégico, considerando as necessidades expostas pela sociedade.

3 . MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

- CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - CAT

Canal de comunicação com o público externo, que presta informações gerais sobre os serviços eleitorais. Eventualmente, a CAT pode transferir as ligações para Ouvidoria, quando a demanda ultrapassar o escopo da central.

Contato: (21) 3436-9000

Horário de atendimento das 11 às 19 horas

- POR FORMULÁRIO-WEB:

https://www.tre-rj.jus.br/site/fale_conosco/ouvidoria/formulario_ouvidoria.jsp

- POR TELEFONE

Contato: (21) 3436-9090

Horário de atendimento das 11 às 19 horas

- PESSOALMENTE

Endereço: Avenida Presidente Wilson, 198 - 10º andar - Castelo

4 . ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - MARÇO A SETEMBRO DE 2016

A Ouvidoria do TRE/RJ recebeu, no período de 21 de março¹ a 30 de setembro, um total de 1322 (mil trezentas e vinte e duas) ocorrências registradas, conforme discriminado na Tabela 1, além das ligações telefônicas a respeito da situação do eleitor e do agendamento para serviços eleitorais, as quais não foram registradas, tendo em vista que fogem ao escopo desta unidade. De todas as ocorrências registradas no período todas foram respondidas, não havendo nenhuma medida pendente.

Nos termos da Tabela 2, verifica-se que o formulário-web é o meio mais procurado pelos eleitores na comunicação com o Tribunal. No entanto, importa destacar que, a partir do mês de junho, foi implantada a Central de Atendimento Telefônica deste Tribunal - CAT, a qual tem por função realizar o primeiro atendimento ao cidadão, esclarecendo dúvidas quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Além disso, a CAT é responsável, ainda, por atender as ligações destinadas à Ouvidoria, cujas manifestações são registradas via formulário-web. Dessa forma, não é possível mensurar, por ora, qual o canal de comunicação prevaleceu no período analisado.

Ressalte-se que os telefones da CAT e da Ouvidoria são distintos, sendo apenas operados pela mesma equipe de atendimento. E, dependendo da demanda, o eleitor pode ser redirecionado para falar diretamente com o servidor da Ouvidoria. Essa medida foi adotada a fim de que a Ouvidoria não mais fosse utilizada como primeiro nível de atendimento, situação que vinha se consolidando e prejudicando seu objetivo principal, que é atuar em nível estratégico junto à instituição, a partir dos insumos trazidos pelo público externo.

Tabela 1

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Reclamações	648
Denúncias	508
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	106
Sugestões	38
Elogios	22
TOTAL	1322

Tabela 2

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	1170
Telefone	139

¹ O dia 21 de março de 2016 refere-se à data de aprovação da Resolução TRE/RJ nº 945/2016, a qual modificou o escopo da Ouvidoria do TRE/RJ, além de sua estrutura. Dessa forma, adotamos essa data como marco inicial para avaliação deste semestre.

E-mail	10
Carta selada ou via protocolo	3
TOTAL	1322

Ainda não é possível, através do sistema disponível, realizar a medição dos assuntos que dão causa às manifestações. No entanto, pela análise empírica, verificou-se que os motivos que originaram as demandas variaram de acordo com o mês.

No período de 23 de março a 04 maio, quase a totalidade das demandas foi de reclamações sobre agendamento e qualidade do serviço prestado pelos cartórios eleitorais. Nesses meses, a Central de Atendimento Telefônica e a Ouvidoria ainda não operavam juntas, e, em razão de a demanda de agendamento ter sido muito superior à capacidade de atendimento da central, a Ouvidoria acabou absorvendo esse excedente, além das reclamações a respeito da dificuldade de agendamento. Note-se que esse período foi marcado pelo fechamento do cadastro eleitoral, prazo final para que os eleitores realizassem as operações de alistamento, transferência e revisão. Com a novidade do agendamento, cujo objetivo é reduzir a fila nos cartórios eleitorais e proporcionar mais conforto aos eleitores, houve um imenso congestionamento nas linhas telefônicas da central de atendimento, além de esgotamento instantâneo das vagas oferecidas pelas zonas eleitorais. Somado a isso, ainda, houve a obrigatoriedade do atendimento pelo sistema biométrico em algumas zonas eleitorais, o que reduziu a oferta de horários, em decorrência da necessidade de aumento do tempo de atendimento ao eleitor.

No período de 05 de maio a 31 de setembro, verificou-se um aumento gradativo, mês a mês, de denúncias relativas à propaganda eleitoral. Contudo, denúncias de propaganda eleitoral não são admitidas por esta Ouvidoria, nos termos da Resolução TRE nº 945/2016, sendo redirecionadas ao canal adequado ou à unidade responsável.

Abaixo, seguem as tabelas demonstrativas de atendimento relativas a cada mês do período analisado.

No período de 22 a 31 de março, foram registradas 66 ocorrências, das quais 62 forma recebidas através de formulário-web, e 4, por telefone. Desse total, 44 reclamações, 14 pedidos de informação e 8 denúncias de propaganda eleitoral.

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Reclamações	44
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	14
Inadmitidas (denúncia de propaganda eleitoral)	8
TOTAL	66

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	62
Telefone	4

TOTAL	66
-------	----

No mês de abril, foram registradas 437 ocorrências, das quais 315 foram recebidas através de formulário-web, 116, por telefone, e, 6, via e-mail. Desse total, 384 reclamações, 16 pedidos de informação, 7 sugestões, 4 elogios, e 26 denúncias de propaganda eleitoral (inadmitidas).

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Reclamações	384
Denúncias (inadmitidas)	26
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	16
Sugestões	7
Elogios	4
TOTAL	437

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	315
Telefone	116
E-mail	6
TOTAL	437

No mês de maio, foram registradas 116 ocorrências, das quais 97 forma recebidas através de formulário-web, 16, por telefone, 2, via carta selada ou via protocolo, e, 1, por e-mail. Dessas ocorrências, 59 reclamações, 30 denúncias de propaganda eleitoral (inadmitidas), 4 pedidos de informação, 7 sugestões e 6 elogios.

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Reclamações	59
Denúncias (inadmitidas)	30
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	14
Sugestões	7
Elogios	6
TOTAL	116

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	97
Telefone	16
Carta selada ou via protocolo	2
E-mail	1

TOTAL	116
-------	-----

No mês de junho, foram registradas 93 ocorrências, todas recebidas através de formulário-web. Dessas ocorrências, 14 reclamações, 53 denúncias de propaganda eleitoral (inadmitidas), 18 pedidos de informação, 6 sugestões e 2 elogios.

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Denúncias (inadmitidas)	53
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	18
Reclamações	14
Sugestões	6
Elogios	2
TOTAL	93

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	93
TOTAL	93

No mês de julho, foram registradas 110 ocorrências, das quais 104 foram recebidas através de formulário-web, 3, por telefone e 3, por e-mail. Dessas ocorrências, 18 reclamações, 73 denúncias de propaganda eleitoral (inadmitidas), 9 pedidos de informação, 4 sugestões e 6 elogios.

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Denúncias (inadmitidas)	73
Reclamações	18
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	9
Elogios	6
Sugestões	4
TOTAL	110

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	104
Telefone	3
E-mail	3
TOTAL	110

No mês de agosto, foram registradas 244 ocorrências, todas recebidas através de formulário-web. Dessas ocorrências, 65 reclamações, 146 denúncias de propaganda eleitoral (inadmitidas), 24 pedidos de informação, 7 sugestões e 2 elogios.

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Denúncias (inadmitidas)	146
Reclamações	65
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	24
Sugestões	7
Elogios	2
TOTAL	244

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	244
TOTAL	244

No mês de setembro, foram registradas 254 ocorrências, das quais 253 foram recebidas através de formulário-web, e 1, por carta selada ou via protocolo. Dessas ocorrências, 63 reclamações, 172 denúncias de propaganda eleitoral (inadmitidas), 10 pedidos de informação, 7 sugestões e 2 elogios.

TIPO	Nº OCORRÊNCIAS
Denúncias (inadmitidas)	172
Reclamações	63
Pedido de Informação - Lei 12.527/2011	10
Sugestões	7
Elogios	2
TOTAL	254

CANAL DE COMUNICAÇÃO	Nº OCORRÊNCIAS
Fomulário-Web	253
Carta selada ou via protocolo	1
TOTAL	254

5 - OCORRÊNCIAS RELATIVAS A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI Nº 12.527/2011:

MÊS	Nº OCORRÊNCIAS
Março	14
Abril	16

Maio	14
Junho	18
Julho	9
Agosto	24
Setembro	10
TOTAL	105

Todas as ocorrências foram atendidas, não tendo havido, no período analisado, negativa de acesso à informação, em razão de sigilo.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório, em decorrência das atualizações que estão sendo realizadas no sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria, não levou em considerações aspectos importantes do eleitor, tais como idade, sexo, residência, grau de escolaridade. Traçar o perfil do público externo é fundamental no auxílio à tomada de decisões que visem à excelência na prestação de serviços por este TRE.

Também não foi possível realizar a medição da satisfação do eleitor, uma vez que a pesquisa de satisfação ainda não foi implementada, no âmbito desta Ouvidoria.

Vê-se, portanto, que, embora este canal de comunicação tenha apresentado avanços a partir da edição da Resolução TRE/RJ nº 945/2016, ainda se está vivenciando um período de reestruturação da unidade.

No que tange, contudo, às análises possíveis de serem realizadas, a partir dos elementos disponíveis, já é visível a necessidade de adoção de medidas estratégicas por parte deste tribunal, no intuito de aprimorar os serviços prestados. Um ponto nevrálgico e urgente a ser tratado se refere à comunicação externa e interna. Muitos problemas apresentados ocorreram exclusivamente pela falta de conhecimento do cidadão quanto aos serviços prestados por esta Justiça Eleitoral. As reclamações recebidas no período relativo ao fechamento do cadastro demonstrou que é preciso aprimorar e antecipar a comunicação com o público externo. Uma ação que vem surtindo efeitos positivos, e que pode ser utilizada na solução desse problema, são os *posts* na página do TRE/RJ no Facebook, administrada pela Assessoria de Comunicação.

Quanto ao público interno, conclui-se pelas ocorrências recebidas que ainda existe um hiato entre o Tribunal e os cartórios eleitorais, um sério ruído de comunicação, que atinge diretamente o cidadão e contribui para o enfraquecimento da imagem institucional.

GISELE GONELI DE LACERDA
Coordenadora da Ouvidoria do TRE/RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ