



OUVIDORIA
TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

NOVEMBRO DE 2017 A ABRIL DE 2018

2018

Relatório da Ouvidoria Regional
Eleitoral do RIO DE JANEIRO
Período Novembro 2017 a Abril 2018.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PERÍODO NOVEMBRO DE 2017 A ABRIL DE 2018.

RIO DE JANEIRO - RJ





OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/RJ

Desembargador Carlos Eduardo da Rosa da Fonseca Passos
Presidente do TRE/RJ

Desembargador Eleitoral Antônio Aurélio Abi-Ramia Duarte
Juiz Ouvidor

Simone Ferreira de Oliveira e Cruz
Chefe de Gabinete da Presidência

Gisele Goneli de Lacerda
Coordenadora da Ouvidoria

Roberta dos Santos Roeles Santana da Silva
Servidora da Ouvidoria

Fernanda Cristina Gomes Costa
Servidora da Ouvidoria

Eduardo Luiz Lopes Gila
Servidor da Ouvidoria

2018

INTRODUÇÃO	6
2 . OBJETIVO	7
3 . MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA	7
4 . ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - NOVEMBRO DE 2017 A ABRIL DE 2018.....	8
4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO	8
4.1.1. FAIXA ETÁRIA.....	8
4.1.2. ESCOLARIDADE	8
4.2.3. GÊNERO	8
4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS	8
4.2.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS	9
4.2.2. MEIOS UTILIZADOS PARA REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS	9
4.3 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	10
5 - OCORRÊNCIAS RELATIVAS A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO COM BASE NA LEI Nº 12.527/2011:.....	10
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11
7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E MELHORIAS DE PROCESSOS	12
7.1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO	12
7.1.1. CURSOS:	12
7.1.2. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS OU ENCONTROS	12
7.2. MELHORIAS DOS PROCESSOS DE TRABALHO	12
08. NOVAS ATRIBUIÇÕES	12
09. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

INTRODUÇÃO

A Resolução TRE/RJ nº 945/2016, de 21 de março de 2016, 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.

Desde a edição da supramencionada resolução, a Ouvidoria do TRE-RJ vem buscando desenvolver um trabalho mais estratégico, lançando uma visão macro sobre as ocorrências recebidas.

O 3º Relatório da Ouvidoria tem por objetivo apresentar as atividades realizadas no período de 01/11/2017 a 30/04/2018, buscando refletir o desempenho da Instituição no atendimento aos anseios dos cidadãos.

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.

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 TELEFÔNICO - CAT

Canal de comunicação com o público externo, que presta informações gerais sobre os serviços eleitorais. Eventualmente, a CAT pode transferir as ligações para a 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

- PESSOALMENTE

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

4 . ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - NOVEMBRO DE 2017 A ABRIL DE 2018.

4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO

4.1.1. FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Qtde
< 16	12
> 65	113
16 - 25	155
26 - 35	171
36 - 45	226
46 - 55	172
56 - 65	170

4.1.2. ESCOLARIDADE

Escolaridade	Qtde
Não informada	85
Analfabeto	1
Lê e Escreve	3
Ensino Fundamental Incompleto	13
Ensino Fundamental Completo	8
Ensino Médio Incompleto	38
Ensino Médio Completo	484
Superior incompleto	75
Superior completo	336

4.2.3. GÊNERO

Feminino	Masculino
450	533

4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 1º novembro de 2017 a 31 de abril de 2018, um total de **1043** (um mil e quarenta e três) ocorrências. De todas as ocorrências registradas no período todas foram respondidas, não havendo nenhuma medida pendente.

4.2.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Denúncia	21
Elogio	106
Pedido de informação	40
Reclamação	783
Sugestão	25
Crítica	01
Denúncia sobre propaganda	01
Dúvida	57
Outros	09

Das ocorrências acima, 31 foram inadmitidas, das quais 01 versa sobre denúncia de propaganda eleitoral, e as demais sobre denúncia de crime eleitoral.

As ocorrências classificadas como "dúvida" referem-se a pedidos de informações gerais, sobre serviços e procedimentos da Justiça Eleitoral.

Se comparado com os dados coletados no 2º Relatório da Ouvidoria que registrou o número de 209 ocorrências inadmitidas, os novos dados apontam para uma melhora dos canais de comunicação de 1º nível do Tribunal com o público externo, o que resultou em queda significativa desse tipo de ocorrência.

Com relação às reclamações, que representam mais de 50% do total de ocorrências, os 3 assuntos de destaque foram:

Indisponibilidade de vaga	548
Descortesia com o eleitor	43
Recusa de atendimento ao eleitor	20

4.2.2. MEIOS UTILIZADOS PARA REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Verifica-se que o formulário-web é o meio mais procurado pelos eleitores na comunicação com o Tribunal. No entanto, importa esclarecer que a CAT – Central de Atendimento Telefônico recebe as ligações destinadas à Ouvidoria e registra as ocorrências através do formulário-

web. Assim, acredita-se que o atendimento telefônico e o formulário-web sejam os meios de comunicação mais procurados pelo público externo na interação com a Ouvidoria.

Forma de Recebimento	Qtde	
Atendimento Pessoal	3	
Atendimento Telefônico	2	
Carta Selada	3	
Formulário Eletrônico (Web)		959
Mensagem Eletrônica (e-mail)		12
Reclame Aqui	64	

4.3 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	21	31.2
Elogio	106	27.4
Pedido de informação	40	19.8
Reclamação	783	28.3
Sugestão	25	26.9
Crítica	1	53.0
Denúncia sobre Propaganda	1	41.0
Dúvida	57	38.7
Outros	9	20.3

Observa-se que o tempo médio de atendimento das ocorrências não está satisfatório, sobretudo quanto às reclamações que devem ser atendidas no prazo de 3 dias. Isso ocorreu porque as ocorrências já concluídas são encerradas apenas 48 horas após eventual manifestação da Vice-Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral - VPCRE, nos termos da celebração do Protocolo de Ação Integrada firmado entre a Ouvidora e aquela unidade. Como solução, passaremos a finalizar as ocorrências tão logo concluídas, sem prejuízo de eventual manifestação da VPCRE. Outrossim, o tempo médio de atendimento tende a melhorar com a chegada de 2 novos servidores para dar celeridade ao tratamento das ocorrências.

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

MÊS

Nº OCORRÊNCIAS

Novembro	05
Dezembro	00
Janeiro	02
Fevereiro	05
Março	12
Abril	12
TOTAL	36

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

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é realizada em 2 etapas. A primeira etapa utiliza a metodologia 5 estrelas. Ao finalizar a ocorrência, é encaminhado um e-mail ao usuário, solicitando avaliar o atendimento da Ouvidoria, pela escolha de 1 entre 5 estrelas, sendo 1 - muito insatisfeito; 2 - insatisfeito; 3 - indiferente; 4 - satisfeito; 5 - muito satisfeito. Nesse momento, já é captada a primeira impressão do usuário sobre o serviço prestado pela Ouvidoria.

Caso deseje, o usuário poderá participar da segunda etapa da pesquisa, marcando seu grau de satisfação com relação aos itens abaixo relacionados como perguntas, ou através da escala de 1 a 5, ou por resposta livre:

1 - Como você avalia a cortesia no atendimento pela Ouvidoria do TRE-RJ?

2 - Como você avalia a qualidade da resposta obtida pela Ouvidoria do TRE-RJ ?

3 - Como você avalia o prazo total no atendimento à sua ocorrência pela Ouvidoria do TRE-RJ?

4 - Até que ponto você acha que a sua manifestação/demanda junto à Ouvidoria do TRE-RJ pode ajudar a melhorar a Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro de maneira geral?

5 - Quais críticas você faria aos serviços da Ouvidoria do TRE-RJ?

[] - texto livre - até 2000 caracteres

6 - Quais sugestões você daria para a melhoria dos serviços da Ouvidoria do TRE-RJ?

[] - texto livre - até 2000 caracteres

Abaixo a avaliação do grau de satisfação da Ouvidoria pelo usuário, no período de 01/11/2017 a 30/04/2018, separados por tipo de ocorrência:

Tipo Ocorrência	Média de satisfação
Denúncia	3.0
Elogio	4.3
Pedido de informação	4.0
Reclamação	3.1
Sugestão	4.2
Dúvida	3.7
Outros	5.0

Percebe-se do resultado da pesquisa que tendem a ser mal avaliadas as ocorrências relativas a reclamações e denúncias. Isso é esperado, pois são casos em que, ainda que esta Ouvidoria cumpra com suas obrigações no prazo, nem sempre é possível apresentar ao cidadão a solução por ele desejada.

7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E MELHORIAS DE PROCESSOS

7.1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

7.1.1. CURSOS:

7.1.2. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS OU ENCONTROS

- Ouvidoria 3.0 Construindo o futuro, promovido pela Controladoria-Geral da União.

7.2. MELHORIAS DOS PROCESSOS DE TRABALHO

- Definição de critérios objetivos para classificação das demandas como "atendidas";
- Alteração no texto do *email* de pedido de informações encaminhado às unidades do Tribunal;
- Inclusão do processo de trabalho "Tratar reclamações do cliente externo" no Portal da Estratégia do Tribunal.

08. NOVAS ATRIBUIÇÕES

8.1. Gestão de Processos ⇒ Processos de Gestão do dia a dia ⇒ Tratar reclamações do cliente externo.

09. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De novembro de 2017 a abril de 2018, foram registradas 1043 ocorrências, ao passo que, de outubro de 2016 a outubro de 2017, foram registradas 1083 ocorrências.

Em comparação ao último período analisado, que considerou o ano, houve uma diferença de apenas 40 ocorrências recebidas.

O presente relatório, que considerou o semestre, abrangeu o período de campanha para divulgação do cadastramento biométrico no município do Rio de Janeiro iniciada em outubro de 2017, bem como a realização de revisão biométrica obrigatória nos municípios de Rio das Ostras, Queimados, São Sebastião do Alto e Trajano de Moraes, o que fez com que o número de ocorrências fosse praticamente igual ao número

registrado no período de outubro de 2016 a outubro de 2017, mesmo tendo sido medido apenas o semestre.

Dessa forma, alertamos quanto às reclamações cujo assunto versa sobre indisponibilidade de vagas de agendamento para atendimento do eleitor, uma vez que representam 70% do total de reclamações registradas nesse período.

Rio de Janeiro, 20 de agosto de 2018.

GISELE GONELI DE LACERDA
Coordenadora da Ouvidoria do TRE/RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ