



**OUVIDORIA**  
**TRE-RJ**

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

---

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

OUTUBRO DE 2016 A OUTUBRO DE 2017

2017

# Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do RIO DE JANEIRO

Período Outubro 2016-2017.



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

PERÍODO OUTUBRO DE 2016 A OUTUBRO DE 2017

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

2017

INTRODUÇÃO.....	6
2 . OBJETIVO.....	7
3 . MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	7
4 . ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - OUTUBRO DE 2016 A OUTUBRO DE 2017.8	
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
7.3. COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.....	12
8. NOVAS ATRIBUIÇÕES.....	12
9. PROJETOS E AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDOS.....	12
É fundamental que as Ouvidorias estejam em constante adaptação e transformação, sempre com foco no resultado e na melhoria dos serviços prestados ao público. Pensando assim, a Ouvidoria do TRE-RJ pretende executar ações que auxiliem no desenvolvimento de sua estrutura, visando, com isso, o crescimento da Instituição, e zelando, sempre, pela boa imagem institucional. ....	12
Por essa razão, para o próximo semestre, pretendemos:.....	13
1- Documentar, com vistas à boa prática de governança e à gestão do conhecimento:.....	13
- Política e Diretrizes da Ouvidoria,.....	13
- Planejamento Estratégico, com a definição de missão, visão e valores.....	13
2 - Aprimorar a comunicação com o público interno, a fim de promover as práticas da Ouvidoria e a conscientização do seu papel junto à instituição e aos seus colaboradores. ....	13
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

## **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. Dessa forma, várias modificações foram realizadas no sistema utilizado para gerenciamento das ocorrências, o que gerou atraso na apresentação deste relatório, cujo prazo, nos termos do dispositivo citado, é semestral.

O 2º Relatório da Ouvidoria, desta vez anual, tem por objetivo apresentar as atividades realizadas no período de 1º/10/2016 a 31/10/2017, 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 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](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 - OUTUBRO DE 2016 A OUTUBRO DE 2017.

### 4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO

#### 4.1.1. FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Qtde
< 16	145
> 65	266
16 - 25	1202
26 - 35	1906
36 - 45	1860
46 - 55	1478
56 - 65	857

#### 4.1.2. ESCOLARIDADE

#### 4.2.3. GÊNERO

Feminino	Masculino
551	758

### 4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 1º outubro de 2016 a 31 de outubro de 2017, um total de **1083** (mil e oitenta 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	262
Elogio	105
Pedido de informação	88
Reclamação	489
Sugestão	41
Dúvida	85
Outros	13

Das ocorrências acima, 209 foram inadmitidas, das quais 190 versam sobre denúncia de propaganda eleitoral, e as demais sobre denúncia de crime eleitoral.

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

Tais dados apontam para uma deficiência nos canais de comunicação de 1º nível do Tribunal com o público externo, que acaba buscando a Ouvidoria, canal de comunicação de 2º nível, para ter acesso a informações que deveriam estar disponíveis de forma mais simples. Quanto às denúncias de propaganda eleitoral, embora tenham sido oferecidos vários canais para recebimento das manifestações dos cidadãos, ainda recorreu-se à Ouvidoria com esse fim.

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

Indisponibilidade de vaga	101
Recusa de atendimento ao eleitor	27
Justificativa de ausência de votação	27

#### 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, igualmente, os meios de comunicação mais procurados pelo público externo na interação com a Ouvidoria.

Forma de Recebimento	Qtde
Atendimento Pessoal	3
Atendimento Telefônico	16
Carta Selada	2
Formulário Eletrônico (Web)	1050
Mensagem Eletrônica (e-mail)	12

#### 4.3 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

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 por conta da celebração do Protocolo de Ação Integrada firmado entre a Ouvidora e a Vice-Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral com vistas à realização de ações conjuntas em busca da melhoria dos serviços prestados. Esse protocolo prevê que a Ouvidoria solicite aos juízes eleitorais informações acerca das ocorrências registradas que versem sobre seus cartórios eleitorais, e somente então, com a resposta, encaminhe a ocorrência para VPCRE, a qual ainda poderá se posicionar a respeito das medidas adotadas nos casos comuns. Esse procedimento acaba estendendo o tempo de finalização da ocorrência, que pode ocorrer alguns dias depois de o eleitor já ter recebido a comunicação final da Ouvidoria sobre sua manifestação.

Para que essa medida não afete mais os prazos, passaremos a finalizar as ocorrências tão logo sejam respondidas, sem prejuízo de posterior análise, se for o caso, por demanda da VPCRE.

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

MÊS	Nº OCORRÊNCIAS
Março	14
Abril	16
Mai	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. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação do cliente externo a respeito do serviço prestado pela Ouvidoria do TRE-RJ foi implementado em 18/08/2017. No período de 18/08/2017 a 31/10/2017, foram encaminhadas pesquisas pelo email do eleitor cadastrado, após a finalização da ocorrência.

A pesquisa foi elaborada 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 18/08/2017 a 31/10/2017, separados por tipo de ocorrência:

Tipo Ocorrência	Média de satisfação
Denúncia	4.0
Elogio	5.0
Pedido de informação	5.0
Reclamação	3.7
Sugestão	4.2
Dúvida	3.6
Outros	5.0

## **7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E MELHORIAS DE PROCESSOS**

### **7.1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO**

#### **7.1.1. CURSOS:**

Programa de Certificação em Ouvidoria, pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, em parceria com a Ouvidoria-Geral da União - OGU, com carga-horária total de 120 horas.

#### **7.1.2. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS OU ENCONTROS**

- X Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, em Brasília.
- Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela Ouvidoria-Geral da União: Reunião Geral de Ouvidorias 2017 e OFICINA TEMÁTICA – AVALIAÇÃO DO USUÁRIO DAS POLÍTICAS E SERVIÇOS PÚBLICOS, em Brasília.

### **7.2. MELHORIAS DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

- Implementação do controle de prazos no sistema;
- Prestação das informações pelas unidades através do sistema;
- Implementação de relatórios analíticos.

### **7.3. COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO**

- Desenvolvimento da página da Ouvidoria no site do TRE-RJ, voltada para o público externo;
- Publicação da Cartilha da Ouvidoria, voltada para o público interno.

## **8. NOVAS ATRIBUIÇÕES**

8.1. Gestor do Portal da Transparência;

8.2. Responsável pela Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo.

## **9. PROJETOS E AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDOS**

É fundamental que as Ouvidorias estejam em constante adaptação e transformação, sempre com foco no resultado e na melhoria dos serviços prestados ao público. Pensando assim, a Ouvidoria do TRE-RJ pretende executar ações que auxiliem no desenvolvimento de

sua estrutura, visando, com isso, o crescimento da Instituição, e zelando, sempre, pela boa imagem institucional.

Por essa razão, para o próximo semestre, pretendemos:

1- Documentar, com vistas à boa prática de governança e à gestão do conhecimento:

- Política e Diretrizes da Ouvidoria,
- Planejamento Estratégico, com a definição de missão, visão e valores.

2 - Aprimorar a comunicação com o público interno, a fim de promover as práticas da Ouvidoria e a conscientização do seu papel junto à instituição e aos seus colaboradores.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No último relatório apresentado, não havia sido possível apresentar dados relativos ao perfil do eleitor, tais como idade, sexo, grau de escolaridade, nem apresentar a medição da satisfação do eleitor. Neste relatório, essas informações já puderam ser mapeadas, porque as soluções necessárias foram implementadas.

Em comparação ao último período analisado, houve uma diferença de 239 ocorrências. De outubro de 2016 a outubro de 2017, foram registradas 1083 ocorrências, ao passo que, de março a setembro de 2016, foram registradas 1322 ocorrências.

O primeiro relatório, que considerou o semestre, abrangeu o fechamento do cadastro e o período pré-eleitoral, o que fez com que o número de ocorrências fosse praticamente igual ao número registrado nos doze meses seguintes, mesmo tendo ocorrido os dois turnos do pleito eleitoral nesse ínterim.

Dessa forma, alertamos quanto às reclamações cujo assunto versa sobre indisponibilidade de vagas de agendamento para atendimento do eleitor, uma vez que representam 20% do total de reclamações registradas.

RJ, 27 de fevereiro de 2018.

GISELE GONELI DE LACERDA  
Coordenadora da Ouvidoria do TRE/RJ

**OUVIDORIA**  
TRE-RJ