



OUVIDORIA

TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Janeiro a Dezembro de 2020

2020

Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.
Período de janeiro a dezembro de 2020.





OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/RJ

Desembargador Cláudio Brandão de Oliveira
Presidente do TRE/RJ

Desembargador Eleitoral Ricardo Alberto Pereira
Juiz Ouvidor

Desembargador Eleitoral José Alfredo Soares Savedra
Juiz Ouvidor Substituto

Eneida Salazar de Moura
Chefe de Gabinete da Presidência

Vivian Maria Nogueira Bacelar
Chefe da Ouvidoria

Isabelle Mello de Souza
Assistente da Ouvidoria

Liliane da Silva Mano
Servidora da Ouvidoria

2020

1. 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, anualmente.

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 presente Relatório da Ouvidoria tem por objetivo apresentar as atividades realizadas no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, 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.

Com a publicação da Resolução TRE/RJ nº 1108/19, em 17 de outubro de 2019, a Ouvidoria Eleitoral encerrou suas atividades na Assessoria Administrativa da Presidência, passando a funcionar como unidade autônoma, vinculada à Presidência.

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. A CAT também registra as reclamações dos eleitores no Sistema da Ouvidoria, e a partir de novembro de 2020, a orientação à CAT passou a ser da Ouvidoria também. Em 2020, a CAT atendeu 101.986 ligações.

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, 194 - 1º andar - Castelo - Rio de Janeiro.

Em razão da pandemia do coronavírus, o atendimento presencial ficou suspenso de março a dezembro.

4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - 01/01/2020 a 31/12/2020.

4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO

4.1.1. FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Qtde
< 16	5
> 65	194
16 - 25	208
26 - 35	331
36 - 45	357
46 - 55	292
56 - 65	189

*O dado deve ser analisado com ressalva. O sistema em que se registram as ocorrências exige que se insira data de nascimento do manifestante. Quando as demandas são encaminhadas por e-mail, e não há todos os dados do manifestante, o registro é feito pelos servidores, que informam data de nascimento aleatória, geralmente do ano de 1900. Para que essa informação seja fidedigna, é preciso rever o procedimento.

4.1.2. ESCOLARIDADE

Escolaridade	Qtde
Não informada	820
Analfabeto	8
Lê e Escreve	4
Ensino Fundamental Incompleto	39
Ensino Fundamental Completo	27
Ensino Médio Incompleto	71
Ensino Médio Completo	518
Superior incompleto	131
Superior completo	489

4.2.3. GÊNERO

Feminino	Masculino
878	850

4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020, um total de 2097 (dois mil e noventa e sete) ocorrências.

4.2.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Denúncia	88
Elogio	51
Pedido de informação	231
Reclamação	1387
Sugestão	38
Crítica	0
Denúncia sobre propaganda	0
Dúvida	277
Outros	25

Das ocorrências acima, 187 foram inadmitidas.

As ocorrências classificadas como "dúvida" referem-se a pedidos de informações gerais, sobre serviços e procedimentos da Justiça Eleitoral, o que foge ao escopo da Ouvidoria. Essas ocorrências são encaminhadas para Ouvidoria em razão de os canais de comunicação do TRE-RJ com o público externo não estarem totalmente estruturados, o que já vem sendo objeto de estudo para aprimoramento da comunicação com o público externo.

Com relação às reclamações, que representam mais de 66,14% do total de ocorrências (2097), os 3 assuntos de destaque foram:

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Agendamento	248
Mesário/tíquete alimentação	117
Regularização de título de eleitor	81

Em comparação ao relatório do período anterior, o agendamento continua tendo um grande índice de reclamação na Ouvidoria.

4.2.2. MEIOS UTILIZADOS PARA REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Verifica-se que os meios disponíveis eletronicamente são os mais procurados 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. Recebidas
Atendimento Pessoal	17
Atendimento Telefônico	37
Carta Selada	0
Fac-símile	0
Formulário Eletrônico (Web)	1308
Mensagem Eletrônica (e-mail)	617

4.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	88	6.6
Elogio	51	2.2
Pedido de informação	232	4.3
Reclamação	1392	4.8
Sugestão	38	3.0
Crítica	0	0
Denúncia sobre Propaganda	0	0
Dúvida	277	0.9
Outros	25	5.6

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. Em cenário de pandemia, com a decretação da suspensão do atendimento presencial em todas as unidades do TRE-RJ, incluindo Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor (CAE), a fim de evitar a propagação do coronavírus, contribuiu na geração de resultados insatisfatórios e não reais, considerando que a maioria das ocorrências são atendidas quase que imediatamente.

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

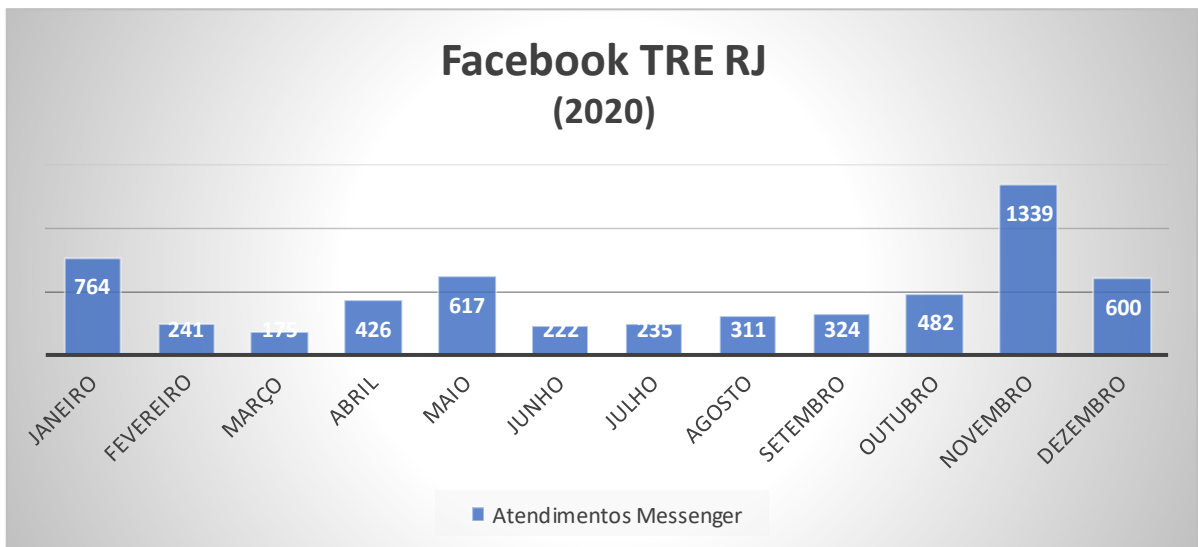
Mês	Nº ocorrências
Janeiro	17
Fevereiro	21
Março	21
Abril	22
Maio	20
Junho	21
Julho	10
Agosto	04
Setembro	18
Outubro	08
Novembro	34
Dezembro	25
Total	221

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

6. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO FACEBOOK- PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO 2020

Mês	Nº ocorrências
Janeiro	764
Fevereiro	241

Março	175
Abril	426
Maio	617
Junho	222
Julho	235
Agosto	311
Setembro	324
Outubro	482
Novembro	1339
Dezembro	600
Total	5736



No ano de 2020 houve um aumento exponencial na utilização do Messenger do Facebook, com a inclusão do Direct do Instagram a partir de setembro. O atendimento pelas redes sociais foi muito procurado no referido ano, não só pelos eleitores, mas também pelos candidatos, mesários, partidos, advogados, terceirizados e fornecedores. Elas têm sido usadas para comunicações diversas por parte dos eleitores, seja para tirar dúvidas, buscar informações, fazer denúncias ou reclamações acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

7- 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 01/01/2020 a 31/12/2020, separados por tipo de ocorrência:

Tipo Ocorrência	Média de satisfação
Denúncia	3.9
Elogio	4.8
Pedido de informação	4.1
Reclamação	3.4
Sugestão	4.0
Crítica	0
Dúvida	4.1
Outros	3.6

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. De qualquer modo, é preciso ter por objetivo melhorar a avaliação do canal, a partir de constantes medidas de melhoria. Outro aspecto que pode influenciar na pesquisa de satisfação, é a questão do prazo de atendimento. Em muitas ocorrências, a Ouvidoria demanda outras unidades do Tribunal e os cartórios eleitorais e nem sempre a resposta retorna no prazo legal.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E MELHORIAS DE PROCESSOS

8.1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

8.1.1. Participação em Eventos:

Participação no III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, em Fortaleza/CE, nos dias 13 e 14 de março de 2020.

Participação no Evento Virtual do TSE e o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE): As Ouvidorias Eleitorais e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, no dia 05 de agosto de 2020.

Participação no I COJE VIRTUAL – Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, no dia 1º de maio de 2020.

Participação no II COJE VIRTUAL – Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, no dia 29 de maio de 2020.

Participação no III COJE VIRTUAL – Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, no dia 26 de junho de 2020.

Participação no IV COJE VIRTUAL – Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, no dia 03 de julho de 2020.

Participação no V COJE VIRTUAL – Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, no dia 31 de julho de 2020.

Participação no VI COJE VIRTUAL – Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, no dia 28 de agosto de 2020.

Participação no EXPOJUD Online – Congresso de Inovação, Tecnologia e Direito para o Ecossistema da Justiça, externo, com carga horária de 12 horas, de 02 a 04 de junho de 2020.

Participação no Congresso Nacional de Direito Eleitoral - Democracia, Eleições Municipais e Pandemia, externo, com carga horária de 08 horas, no dia 08 de junho de 2020.

Participação no “WEBINAR - FACEBOOK, INSTAGRAM E WHATSAPP: COLABORAÇÃO COM A JUSTIÇA ELEITORAL NAS ELEIÇÕES”, com carga horária de 2 horas, em setembro de 2020.

Participação no 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário, nos dias 15 e 16 de dezembro.

8.1.2 Realização de Cursos:

Participação no curso EAD “GESTÃO EM OUVIDORIA”, externo, com carga horária de 20 horas, em março de 2020.

Participação no “WEBNÁRIO DE DIREITO ELEITORAL”, interno, com carga horária de 8 horas, em junho de 2020.

Participação no curso EAD “LAIVE - A LIVE DA LAI”, interno, com carga horária de 12 horas, em junho de 2020.

Participação no “SEMINÁRIO OUVIDORIA EM TEMPOS DE PANDEMIA”, externo, com carga horária de 4 horas, em junho de 2020.

Participação no curso EAD “WEBSERIE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA” - COMO IMPLEMENTAR A LGPD E OS 5 PASSOS IMPRESCINDÍVEIS PARA A PROTEÇÃO E O ARMAZENAMENTO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES GERADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, externo, com carga horária de 2 horas, em junho de 2020.

Participação no curso EAD “NIVELAMENTO DOS SERVIDORES DO PODER JUDICIÁRIO 2020”, interno, com carga horária de 24 horas, em julho de 2020.

Participação no curso EAD “AS OUVIDORIAS ELEITORAIS E A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: CONFORMIDADE E BOAS PRÁTICAS”, externo, com carga horária de 2 horas, em agosto de 2020.

Participação no curso EAD “TRILHAS DE APRENDIZAGEM: IGUALDADE E IDENTIDADE DE GÊNEROS”, interno, com carga horária de 20 horas, em setembro de 2020.

Participação no WEBINÁRIO: A aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no cotidiano do Poder Judiciário e do Superior Tribunal de Justiça, externo, com carga horária de 1,5 horas, em setembro de 2020.

8.1.2. Implementação de Melhorias nos serviços e processos de trabalho:

8.1.2.1. Mudanças constantes nas mensagens do chatbot do Facebook, de modo a deixar a comunicação com o eleitor mais atualizada possível, de acordo com o processo eleitoral e os demais acontecimentos que interferem na prestação dos serviços eleitorais.

8.1.2.2. A Ouvidoria manteve contato constante com a Vice-Presidência e Corregedoria, realizando apontamentos relativos ao processo de trabalho de atendimento ao eleitor remotamente, decorrentes das manifestações dos eleitores junto à Ouvidoria.

8.1.2.3. A Ouvidoria realizou sugestões de melhoria no atendimento ao eleitor, através do formulário da Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

8.1.2.4. A partir de novembro de 2020, quando a Ouvidoria passou a ter a fiscalização da Central de Atendimento Telefônico, vem realizando a orientação constante dos atendentes da CAT e dirimindo dúvidas diariamente.

8.1.2.5. A Ouvidoria mantém contato com a Coordenadoria de Comunicação Social e às vezes sugere temas a serem abordados nas publicações do Tribunal, com base nas demandas recebidas dos eleitores.

8.1.2.6. Foram realizadas solicitações de atualização/inclusão de opções no Sistema da Ouvidoria.

9- PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO

- Comitê Gestor dos Portais,
- Presidência do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão.
- Comissão da Implementação da Lei geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Participação na Coalização de Combate às Fakenews;

10- OUTRAS ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é responsável também pelo Boletim do Processo – Gestão dos Processos do Dia a Dia e pelo Índice de Apoio da Gestão da Estratégia: IA 37 - Índice de estruturação dos canais de comunicação, IA 38- Índice de satisfação do cliente externo com a Ouvidoria e IA 39 – Índice de atendimento das demandas recebidas com base na Lei de Acesso à Informação.

Também é responsável pelas variáveis: AILAI : Atendimentos intempestivos com base na Lei de Acesso à Informação no período, APSPCat : Avaliações positivas dos serviços prestados pela CAT, APSPouv : Avaliações positivas dos serviços prestados pela Ouvidoria, ASPCat: Avaliações dos serviços prestados pela CAT, ASPOuv: Avaliações dos serviços prestados pela Ouvidoria, ATLAI: Atendimentos tempestivos com base na Lei de Acesso à Informação no período, COMPE : Consultas a Ouvidoria sobre o processo e a memória eleitorais, PAECC: Pontuação máxima alcançável na avaliação da estruturação dos canais de comunicação, PNRLAI : Pedidos novos recebidos com base na Lei de Acesso à Informação no período, POAECC: Pontos obtidos na

avaliação da estruturação dos canais de comunicação e PPLAI: Pedidos pendentes com base na Lei de Acesso à Informação no período anterior.

11- NOVAS ATRIBUIÇÕES

- 11.1 – Gerenciamento do Portal da Transparência do Tribunal;
- 11.2 - Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;
- 11.3 - Fiscalização do contrato da Central de Atendimento Telefônico (CAT);
- 11.4 – Suporte aos eleitores sobre o app e-título;
- 11.5 – Suporte aos eleitores sobre o Sistema Justifica.

12- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

De janeiro a dezembro de 2020, foram registradas 2097 ocorrências através do Sistema da Ouvidoria, ao passo que, de janeiro a dezembro de 2019, foram 1294 ocorrências. Em comparação ao último período analisado houve um aumento de 803 ocorrências. No ano de 2020, a Ouvidoria passou a ser o principal contato do público externo com o Tribunal, já que o período abarcado pelo presente relatório contou com a suspensão do atendimento presencial, com início em 16 de março de 2020, nas unidades da Justiça Eleitoral do TRE- RJ, incluindo Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor (CAE), atendendo à obrigatoriedade dos órgãos públicos e privados de evitar a propagação do coronavírus.

O relatório também abrangeu os períodos de fechamento e reabertura do cadastro eleitoral, visto a realização das Eleições Municipais de 2020.

Em virtude da suspensão do atendimento presencial por tempo indeterminado, a Justiça Eleitoral disponibilizou aos cidadãos, os seus serviços de forma online. Os requerimentos de título eleitoral passaram a ser realizados de forma virtual, por meio do Título Net, a partir de 21 abril, encerrando-se em 06 de maio, data do fechamento de Cadastro Nacional de Eleitores, e retornando em 09 de dezembro de 2020, com a reabertura do cadastro.

Constatou-se que a permanência das reclamações sobre agendamento, deu-se em período anterior à suspensão do atendimento presencial, uma vez que os canais de atendimento ao eleitor do Tribunal, seja por telefone ou internet, não suportam a grande procura, acrescentando-se o cancelamento dos agendamentos já realizados para o mês de março, em razão da suspensão do atendimento presencial dos cartórios eleitorais e centrais de atendimento ao eleitor, ocasionando a insatisfação do cliente.

Vale ressaltar também as reclamações sobre mesário/tíquete alimentação e multa eleitoral, tendo em vista o grande número de registros pelo não recebimento do auxílio-alimentação na data estipulada, assim como na dificuldade em regularizar o título de eleitor, ainda que, quitada a guia de multa e encaminhada com o comprovante de pagamento ao endereço eletrônico da zona eleitoral responsável, há uma grande lentidão em registrá-la no sistema, impossibilitando a emissão da certidão de quitação online.

As três reclamações juntas representam 32,15% do total de reclamações registradas no Sistema da Ouvidoria nesse período.

O adiamento das Eleições de 2020 e sua preparação de maneira remota também trouxe uma grande demanda para a Ouvidoria, tendo em vista que mesários, candidatos, partidos políticos e advogados também procuraram a Ouvidoria para os mais diversos assuntos. Os mesários tiveram um fluxo muito grande de demandas na Ouvidoria, principalmente em razão de dúvidas sobre a convocação, treinamento e dispensa.

Após a eleição, além do vale alimentação mencionado anteriormente, foram constantes as reclamações de mesários sobre as certidões do serviço de mesário, que na última eleição ficou a cargo do Tribunal Superior Eleitoral.

Rio de Janeiro, 06 de maio de 2021.

VIVIAN MARIA NOGUEIRA BACELAR
Chefe da Ouvidoria do TRE-RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ