



OUVIDORIA
TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Maio de 2018 a Fevereiro de 2019

2018/2019

Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

Período de maio de 2018 a fevereiro de 2019.





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

Pedro Jose Acchar
Chefe de Gabinete da Presidência

Gisele Goneli de Lacerda
Coordenadora da Ouvidoria

Roberta dos Santos Roeles Santana da Silva
Coordenadora da Ouvidoria Substituta

Fernanda Cristina Gomes Costa
Servidora da Ouvidoria

Eduardo Luiz Lopes Gila
Servidor da Ouvidoria

2018/2019

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 4º Relatório da Ouvidoria tem por objetivo apresentar as atividades realizadas no período de 01/05/2018 a 28/02/2019, 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 - Rio de Janeiro.

4. ATENDIMENTOS DA OUIDORIA - de 01/05/2018 a 28/02/2019.

4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO

4.1.1. FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Qtde
< 16	1
> 65	105*
16 - 25	64
26 - 35	36
36 - 45	49
46 - 55	42
56 - 65	18

*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 email, 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	200
Analfabeto	1
Lê e Escreve	5
Ensino Fundamental Incompleto	12
Ensino Fundamental Completo	13
Ensino Médio Incompleto	30
Ensino Médio Completo	247
Superior incompleto	72
Superior completo	334

4.2.3. GÊNERO

Feminino	Masculino
423	367

4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 01/05/2018 a 28/02/2019, um total de 914 (novecentos e quatorze) ocorrências. De todas as ocorrências registradas no período, há 2 (duas) pendentes de resposta.

4.2.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Denúncia	69
Elogio	40
Pedido de informação	184
Reclamação	576
Sugestão	27
Crítica	5
Denúncia sobre propaganda	1
Dúvida	8
Outros	4

Das ocorrências acima, 71 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 50% do total de ocorrências (576), os 3 assuntos de destaque foram:

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Indisponibilidade de vaga	74
Mesário/folga	68
Fechamento do cadastro eleitoral	36

Em comparação ao relatório do período anterior, a indisponibilidade de vaga continua tendo o maior índice de reclamação na Ouvidoria.

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. Recebidas
Atendimento Pessoal	11
Atendimento Telefônico	42
Carta Selada	9

Fac-símile	1
Formulário Eletrônico (Web)	722
Mensagem Eletrônica (e-mail)	97
Reclame Aqui	32

4.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	69	6.7
Elogio	40	2.8
Pedido de informação	184	7.3
Reclamação	576	5.0
Sugestão	27	5.8
Crítica	5	7.2
Denúncia sobre Propaganda	1	1.0
Dúvida	8	1.2
Outros	4	1.8

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 se deu 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. O mesmo cenário foi relatado no último relatório, tendo sido apresentado como solução finalizar as ocorrências tão logo concluídas, sem prejuízo de eventual manifestação da VPCRE. Ocorre que tal medida não foi adotada no período, o que gerou resultados insatisfatórios e não reais, considerando que a maioria das ocorrências são atendidas quase que imediatamente. De modo que será adotada a mesma solução anteriormente proposta, e não aplicada por equívoco.

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

Mês	Nº ocorrências
Maio	21
Junho	13
Julho	16
Agosto	28
Setembro	23
Outubro	40
Novembro	9
Dezembro	10
Janeiro	13
Fevereiro	11
Total	184

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 01/05/2017 a 28/02/2019, separados por tipo de ocorrência:

Tipo Ocorrência	Média de satisfação
Denúncia	3.9
Elogio	4.6
Pedido de informação	4.4
Reclamação	3.9
Sugestão	3.7
Crítica	1.8
Dúvida	2.2
Outros	3.0

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. De qualquer modo, é preciso ter por objetivo melhorar a avaliação do canal, a partir de constantes medidas de melhoria.

7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E MELHORIAS DE PROCESSOS

7.1. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO

7.1.1. Participação em Eventos:

Participação no Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, em Maranhão, nos dias 07 e 08 de junho.

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

7.1.2.1. Carta de Serviços

Em 06 de abril de 2018, através da Portaria DG nº 32/2018, a Coordenadora da Ouvidoria foi designada para presidir o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão, representando a respectiva unidade e a Presidência.

Iniciou-se, assim, a reformulação do documento, a fim de adequá-lo às exigências da Lei nº 13460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. De modo que foram inseridos, na Carta, os seguintes requisitos mínimos previstos no artigo 7º, §2º: I - serviços oferecidos; II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - principais etapas para processamento do serviço; IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; V - forma de prestação do serviço; e VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. Também foram detalhados os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos, na forma do §3º do referido dispositivo legal: I - prioridades de atendimento; II - previsão de tempo de espera para atendimento; III - mecanismos de comunicação com os usuários; IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Quanto ao formato do documento, também foi sugerida modificação, substituindo-se o arquivo .pdf por .html, cujos benefícios são: permitir que seus conteúdos sejam encontrados através de sites de busca; agilizar a disponibilização de eventuais alterações no texto, pois independem de diagramação; promover atitude sustentável, já que o novo formato não permite a impressão do documento completo.

7.1.2.2. Pesquisa de Satisfação do cliente externo

Considerando o Ato GP nº 259/2018, publicado no DJERJ em 20/08/2018, o qual alterou o artigo 1º do Ato GP nº 617/2011, vinculando-se a pesquisa de satisfação do cliente externo à Ouvidoria deste Tribunal, iniciou-se a adoção de providências com vista à otimização do processo de trabalho relativo à realização da pesquisa.

Até então realizada através do preenchimento de formulários em papel pelos eleitores, disponibilizados em zonas eleitorais sorteadas aleatoriamente e por tempo determinado, a presente proposta visa informatizar a realização da pesquisa, através da disponibilização de "totens" em todas as unidades de atendimento ao público desta Justiça Eleitoral, de modo permanente e ininterrupto.

Para tanto, foi necessária a aquisição de monitores com telas sensíveis ao toque, para instalação em cada unidade de atendimento ao público, na Sede e nos cartórios eleitorais.

A vantagem da informatização da pesquisa são inúmeras, dentre as quais: celeridade de apuração; controle permanente e em tempo real do nível de satisfação do cliente; diminuição do consumo de papel; menor custo direto e indireto do processo, considerando-se toda a cadeia do processo de trabalho.

Com relação ao tempo de oferta da pesquisa, acredita-se que de forma permanente e ininterrupta, os dados serão mais fidedignos, pelas seguintes razões: (1) sendo a pesquisa digital, viabiliza, a qualquer tempo, o conhecimento do nível de satisfação do cliente relativo a todas as unidades de atendimento, de modo a apoiar tomadas de decisões mais efetivas, com vistas à melhoria do atendimento ao público; (2) considerando que o cidadão busca o serviço da Justiça Eleitoral poucas vezes durante a vida, a aferição da satisfação restrita a alguns meses por ano somente irá atingir ao público que frequentou aquela unidade naquele determinado período, não ampliando a oportunidade a todos de manifestarem sua opinião. Diferentemente de uma

Universidade, por exemplo, que possui o mesmo público frequentando o mesmo ambiente e usufruindo os mesmos serviços durante longo período, uma pesquisa em períodos intercalados, muito provavelmente, não deixará de oportunizar o seu público.

Com a pesquisa digital, espera-se:

- obter dados, de maneira permanente e a qualquer tempo, do nível de satisfação do cliente com os serviços prestados, a fim de apoiar tomadas de decisão mais efetivas. Por exemplo, em épocas de fechamento do cadastro eleitoral, em que a procura pela Justiça Eleitoral é muito grande, é possível verificar quais unidades precisam de auxílio para melhoria na prestação dos serviços;
- reduzir o custo direto e indireto do processo de trabalho, considerando que o processo atual demanda dedicação quase exclusiva de servidor durante dias, cuja hora de trabalho é cara, sobretudo se utilizando metodologia de coleta de dados de forma permanente e ininterrupta.

Além disso, a disponibilização de "totens" para pesquisa de satisfação pode ser o início da oferta de postos de auto-atendimento aos eleitores, para, por exemplo, realização de agendamento e impressão de GRU.

A pesquisa de satisfação disponível na página do TRE-RJ, na internet, também sofreu modificações. Passou a ser oferecida ininterruptamente, e através de aba lateral na página, um modelo mais moderno e elegante. Após essa modificação, o número de pesquisas realizadas aumentou, mesmo sendo espontâneo o preenchimento do formulário.

7.1.2.3. Cumprimento da Lei de acesso à informação - Lei nº 12.527/2011.

Haja vista que a Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, na forma do parágrafo único, do artigo 10, da Resolução CNJ nº 215/2015, é responsável também pelo Portal da Transparência do TRE-RJ, e da implementação de outras medidas com vistas a garantir às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. Dessa forma, foram adotadas as seguintes providências no período analisado:

- reformulação da página na internet do Serviço de Informação ao Cidadão, adequando-a às alterações promovidas na Resolução CNJ nº 215/2015, no que tange à criação do ranking da transparência, e às determinações do TCU, constantes do Acórdão 1832/2018;

- alteração do Ato GP nº 266/2013, que dispõe sobre o fornecimento de cópias de documentos administrativos no âmbito deste Tribunal, de forma que os serviços de reprodução de documentos administrativos oficiais, por meio de cópias impressas ou digitalizadas, serão solicitados por escrito pelo interessado, através dos Serviços de Informação ao Cidadão - SIC. Tal medida teve por objetivo garantir ao cidadão o acesso à informação pública, o que, anteriormente, estava condicionado à discricionariedade da unidade responsável pelo processo, cuja informação ou cópia se desejaria obter;

- parceria entre a ASCOM e a Ouvidoria, de modo que as demandas de imprensa, sobre informações públicas produzidas ou sob guarda deste Tribunal, fossem atendidas imediatamente, reconhecendo-se a importância do papel da mídia como disseminadora de informações à população, sobre acontecimentos que são de interesse da sociedade.

7.1.2.4. Avaliação da instituição pelo relatório de Governança e Gestão do TCU – ciclo 2017

No que se refere ao item 2124 do pelo relatório de Governança e Gestão do TCU, qual seja, "Demandas das Partes Interessadas Identificadas, Mapeadas e Priorizadas", cuja diretriz é "criar instrumento/procedimento para que as expectativas da sociedade sejam objetivamente avaliadas", há algumas iniciativas em andamento, que integradas, espera-se, cumpram a presente recomendação. São elas:

- informatização da pesquisa de satisfação, conforme apresentado no item 7.1.2.2, o que possibilitará acesso permanente e imediato às expectativas dos cidadãos atendidos nas unidades desta Justiça Eleitoral, facilitando-se a identificação das medidas a serem priorizadas a fim de garantir a prestação de serviço de qualidade.

- otimização dos canais de comunicação com o público externo, através de sugestões apresentadas no estudo de viabilidade técnica, contemplado no Plano Diretor da Estratégia 2017/18, cuja gerência coube à Coordenadora da Ouvidoria. Através desse estudo pretendeu-se sugerir medidas para melhorar a comunicação com o usuário do serviço, de modo a utilizar os insumos trazido por eles para subsidiar tomadas de decisão, e elaboração de plano de ações que visem ao aprimoramento constante dos serviços prestados pelo Tribunal.

No item 3110, "Modelo de Transparência", quanto à diretriz "controle e mecanismos de assegurar a qualidade das informações prestadas", a Ouvidoria, em conjunto com a Assessoria de Segurança da Informação, no protocolo nº 34620/2017, apresentou sugestões para que os documentos publicados no Portal da Transparência sejam feitos por assinatura digital, a fim de garantir a integridade e a autenticidade das informações. No supramencionado estudo de viabilidade técnica para otimização dos canais de comunicação com o público externo foi sugerida, ainda, a criação de uma assessoria que tivesse por atribuição zelar pela qualidade de todos os serviços prestados, incluindo-se neles as informações publicadas.

Já no que tange à diretriz "definição de abertura de dado e acesso à informação", foi proposto à Secretaria de Tecnologia da Informação, no bojo do referido estudo de viabilidade, propor solução para que as informações publicadas no site do TRE-RJ sejam em formato aberto e acessível.

No item 3112, "O Modelo de Prestação de Contas diretamente à sociedade está estabelecido", cujas diretrizes são "definição de critérios e limites para relacionamento com partes interessada (internas e externas à organização" e "avaliação da satisfação das partes interessadas com as informações prestadas", foi sugerido, no estudo de viabilidade para aprimoramento dos canais de comunicação do TRE-RJ com o público interno, cuja gerência também coube à Coordenadora da Ouvidoria, a elaboração da política de comunicação do TRE-RJ, a fim de definir tais orientações para relacionamento com as partes interessadas e, com isso, estimular a promoção de medidas que afirmam a satisfação do cliente externo.

Quanto ao item 3114, "canais de denúncias e representações", cuja diretriz é "recebimento de denúncias e representações anônimas", houve alteração da Resolução TRE-RJ 945/2016, a fim de não vedar o recebimento de denúncias anônimas pela Ouvidoria, com a revogação do inciso V, do artigo 13, pela Resolução TRE-RJ 1071/2018. Quanto à orientação de "processo de tratamento da denúncia possuir mecanismos de proteção à identidade do denunciante", foi implementada, no formulário da Ouvidoria, a possibilidade de o denunciante solicitar sigilo de seus dados ao registrar sua denúncia.

No que tange ao item 5120, "prestar serviços públicos em meio digital com qualidade", e 5121, "a organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade aplicáveis à organização", destaquem-se (1) a nova versão da carta de serviços ao cidadão, publicada no site do tre-rj, em formato .html (antes era em .pdf), que permite melhor usabilidade e acessibilidade, e facilita o acesso aos conteúdos pelos sites de buscas, já que o .html possui marcadores que podem ser lidos e classificados melhor do que o .pdf, e (2) a pesquisa digital de satisfação do público externo.

7.1.2.4. Cumprimento da Lei nº 13460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria sugeriu a regulamentação da Lei nº 13460/2017, cuja proposta tramita em expediente específico e ainda será analisada pela Alta Administração.

7.1.2.5. Participação no grupo de trabalho para elaboração de proposta de Política de Comunicação do TRE-RJ.

A elaboração da proposta de política de comunicação surgiu a partir da sugestão apresentada no estudo de viabilidade para aprimoramento dos canais de comunicação do TRE-RJ com o público interno, cuja gerência coube à Coordenadora da Ouvidoria.

7.1.3. Gerência do atendimento eletrônico das mensagens recebidas pelo Facebook, no canal privado.

Em janeiro de 2018, foi criada a atendente virtual do TRE-RJ, a coruja Papo, fruto de um projeto pessoal dos servidores da Ouvidoria, Seção de Desenvolvimento de Sistemas e Assessoria de Comunicação Social.

Desde de então, foram realizadas 1895 interações com o público externo, através do canal privado do facebook.

8. PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO

- COMITÊ GESTOR DOS PORTAIS – Secretário
- COMITÊ DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO – Presidente
- COMITÊ GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO – Presidente
- ESTUDO DE VIABILIDADE PARA APRIMORAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO TRE-RJ COM O PÚBLICO EXTERNO – Gerente
- ESTUDO DE VIABILIDADE PARA APRIMORAMENTO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO TRE-RJ COM O PÚBLICO INTERNO– Gerente
- IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO TRE-RJ, COM SOLUÇÃO DE CALL CENTER – Gerente
- GRUPO DE TRABALHO PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO DO TRE-RJ - Integrante

9. NOVAS ATRIBUIÇÕES

9.1. Responsável pela Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;

9.2. Coordenação do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De novembro de 2017 a abril de 2018, foram registradas 1043 ocorrências, ao passo que, de maio de 2018 a fevereiro de 2019, foram 914 (novecentos e quatorze) ocorrências. Em comparação ao último período analisado, de seis meses, houve uma diferença de 129 ocorrências, para menos, sendo que o período analisado abarcou nove meses, ou seja, três meses a mais do que o anterior.

Destaque-se, ainda, que o período em questão contou com a realização das Eleições Gerais de 2018, época em que as ocorrências costumam aumentar consideravelmente. De forma que a queda de registros relatada, considerando, outrossim, o aumento de pedidos de informação com base na lei de acesso, de 36, do período anterior, para 184, neste período, e uma redução de aproximadamente 25%

nos registro de reclamações, aponta para uma possível melhora no índice de satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo TRE-RJ.

Por fim, permanece o alerta, já realizado no último relatório, quanto às reclamações cujo assunto versa sobre indisponibilidade de vagas de agendamento para atendimento do eleitor, por ser o assunto mais recorrente nas ocorrências registradas, embora tenha havido uma queda considerável de 70% para 19% do total de reclamações registradas nesse período.

Rio de Janeiro, 28 de fevereiro de 2019.

GISELE GONELI DE LACERDA
Coordenadora da Ouvidoria do TRE/RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ