

Núcleo de Ouvidoria Regional Eleitoral do TRE-RJ

Relatório Anual

EXERCÍCIO 2025

Presidente

Claudio de Mello Tavares

Juíza Ouvidora e Juíza Ouvidoria da Mulher

Manoela Augusta Martins Rodrigues Dourado

Juíz Ouvidor Substituto

Marco José Mattos Couto

Diretora-Geral

Eline Iris Rabello Garcia da Silva

Secretária-Geral da Presidência

Laura Nunes Bernardes Peixoto

Chefe do Núcleo de Ouvidoria Regional Eleitoral

Robson Alves de Oliveira Sobrinho

Assistente III do Núcleo de Ouvidoria Regional Eleitoral

Rivonilda dos Santos Soares

Assistente I do Núcleo de Ouvidoria Regional Eleitoral

Luciana de Andrade de Lima Hazin Lamego

Servidor do Núcleo de Ouvidoria Regional Eleitoral

Bruno Luiz Neptuno de Oliveira

Apresentação

Este Relatório apresenta um panorama consolidado da atuação do Núcleo de Ouvidoria Regional Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro entre 01/01 e 31/12 de 2025.

O documento tem como finalidade dar transparência às atividades desenvolvidas, informar a sociedade sobre o funcionamento do Núcleo de Ouvidoria e subsidiar a gestão institucional com dados, análises e informações qualificadas.

Para quem este relatório se destina

Este relatório se destina a:

- cidadãos que desejam conhecer como a Ouvidoria atua
- gestores e unidades internas do Tribunal
- órgãos de controle e instâncias de governança
- demais interessados na atuação da Justiça Eleitoral

As informações são apresentadas de forma clara, acessível e responsável, conciliando linguagem simples com rigor técnico.

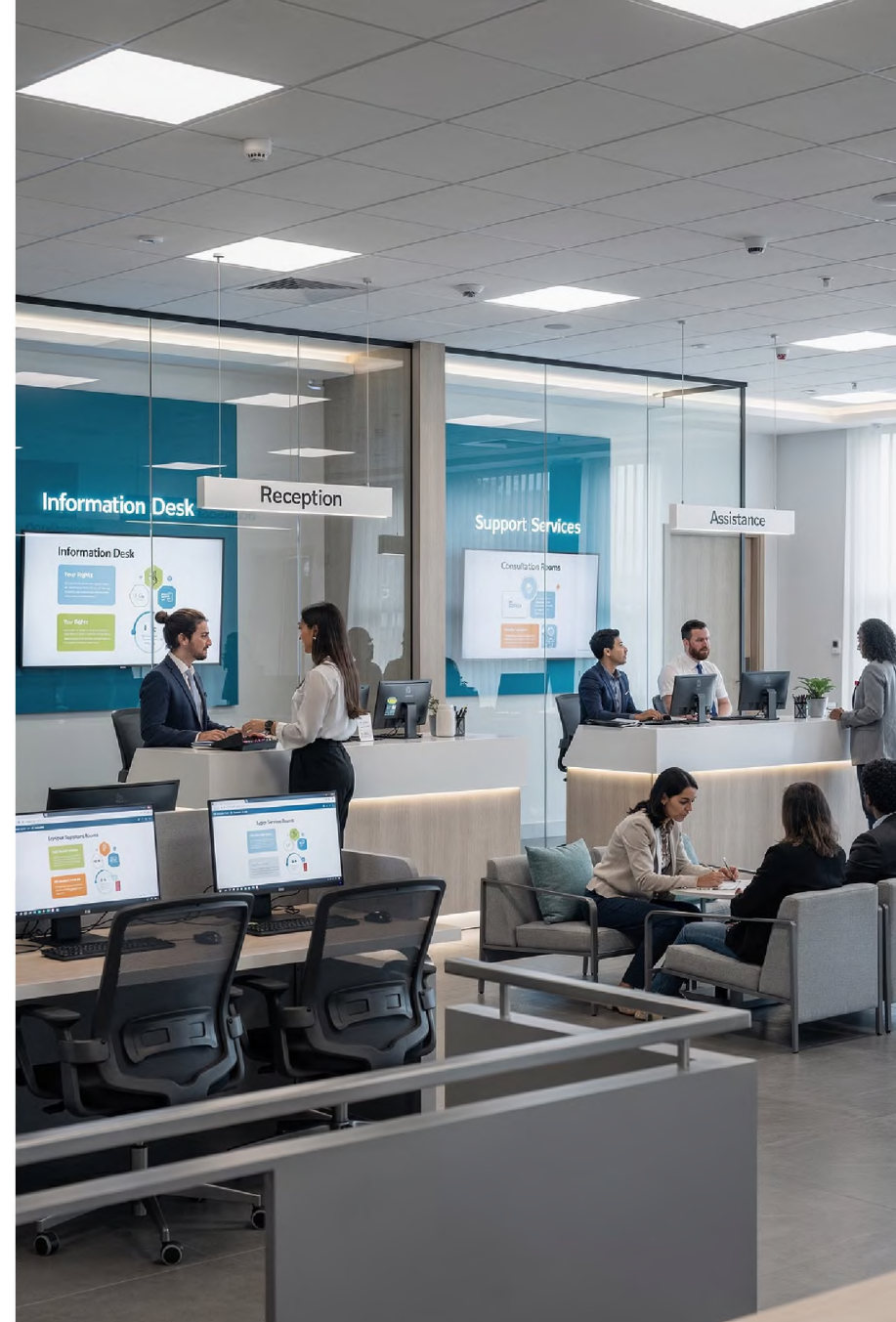
A Ouvidoria do TRE-RJ

O Núcleo de Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro é o canal oficial de escuta do cidadão.

Por meio do Núcleo, é possível:

- tirar dúvidas
- pedir informações
- registrar solicitações
- apresentar reclamações ou denúncias
- fazer elogios
- exercer o direito de acesso à informação e a dados pessoais

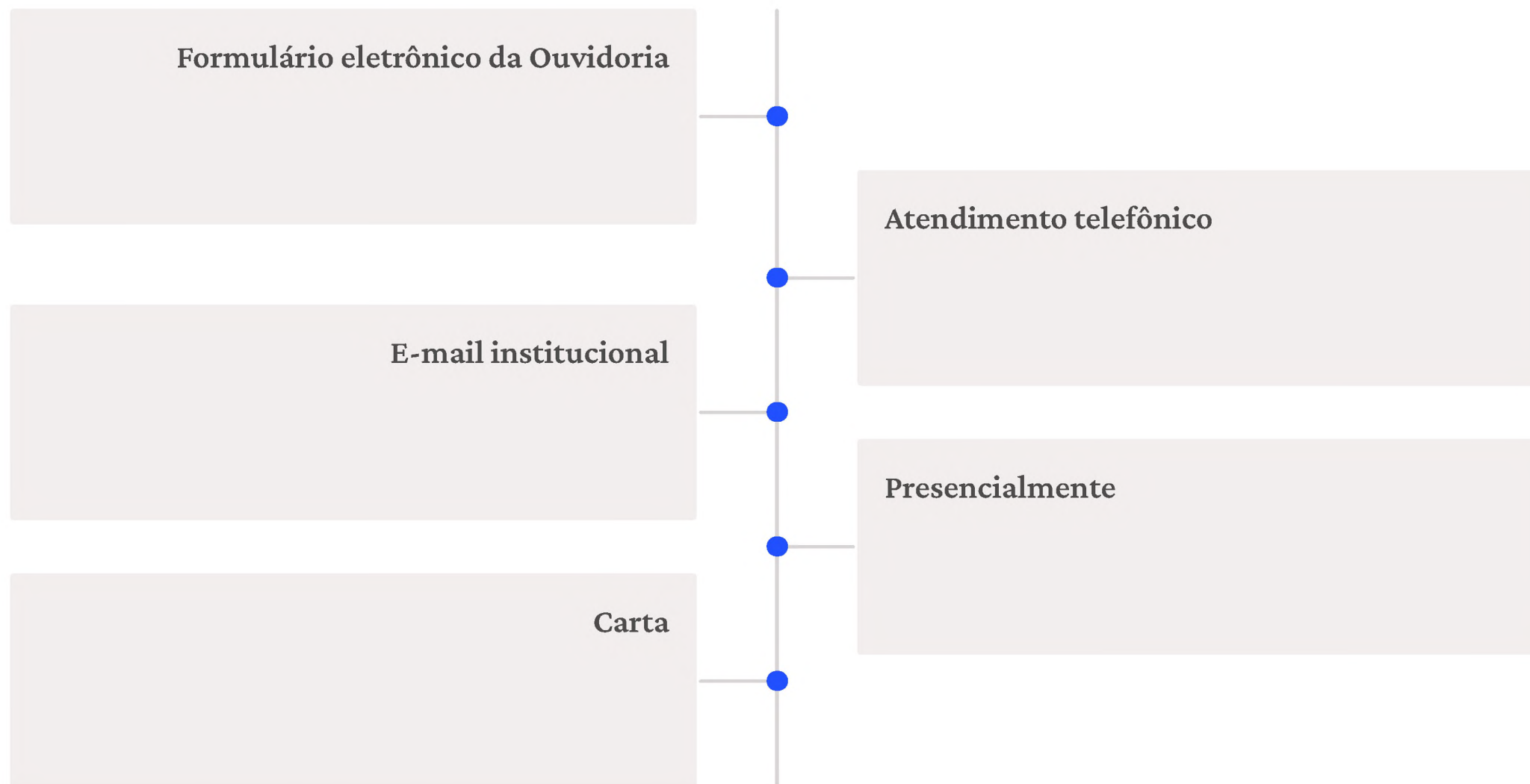
Mais do que receber manifestações, a Ouvidoria atua para orientar, esclarecer e encaminhar corretamente cada demanda, contribuindo para uma Justiça Eleitoral mais acessível, transparente e próxima da população.



Como os cidadãos acessam a Ouvidoria

O Núcleo de Ouvidoria do TRE-RJ disponibiliza múltiplos canais de atendimento, que funcionam de forma independente e complementar, permitindo à cidadã e ao cidadão escolher o canal mais adequado à sua necessidade.

As demandas podem ser apresentadas diretamente por:



Não há obrigatoriedade de utilização prévia de um canal específico para o registro de manifestações formais.

O papel do atendimento telefônico

O atendimento telefônico atua principalmente como canal de orientação imediata.

Em 2025, mais de **67%** das ligações esteve relacionada a:



Esclarecimento de dúvidas



Orientação sobre serviços eleitorais



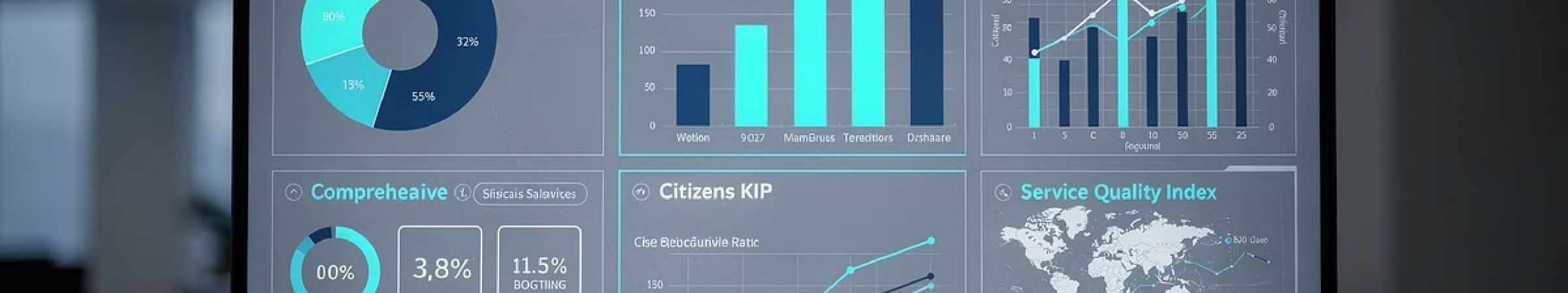
Direcionamento correto para outros canais



Relação entre atendimento telefônico e registros formais

O atendimento telefônico se destaca pela sua capacidade de resolução de demandas, especialmente em 2025.

Apenas **0,8%** das interações telefônicas resultaram em registros formais no sistema. Este indicador evidencia a **alta resolutividade do atendimento telefônico**, com a maioria das demandas solucionadas ainda na fase de orientação, sem a necessidade de formalização no sistema eletrônico.



A Ouvidoria em números

57.460

**Ligações telefônicas
atendidas**

23.134

Atendimentos telefônicos
(prestados com interação humana)

1.897

**Registros no Sistema
Ouvidoria**

136

Registros Inadmitidos
(conforme critérios institucionais)

67%

**Manifestações para esclarecimento
de dúvidas**

211

Pedidos via LAI
Lei de Acesso à Informação

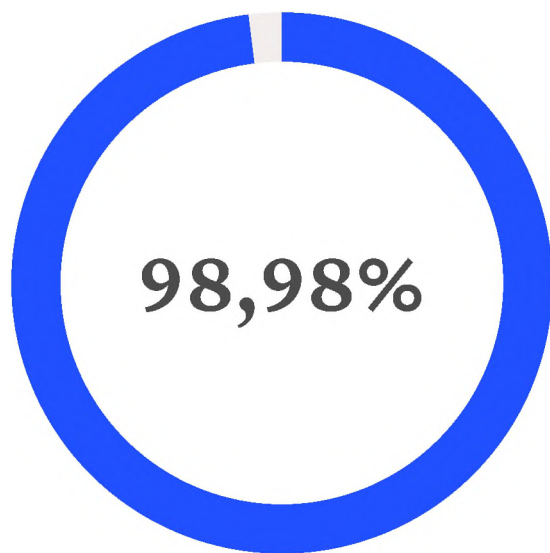
1.309

Orientações pelas redes sociais
(direcionamento aos canais oficiais)

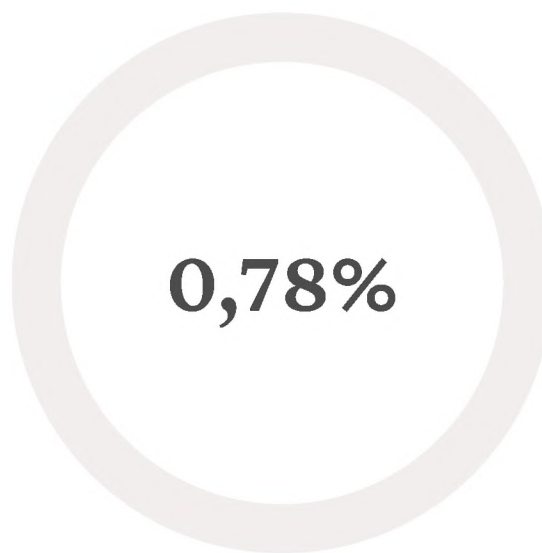
Esses dados evidenciam que, ao longo de 2025, a Ouvidoria atua não apenas como canal de registro formal, mas também como porta de entrada para orientação, esclarecimento e resolução de demandas.

Distribuição das ocorrências registradas por canal de entrada (percentuais)

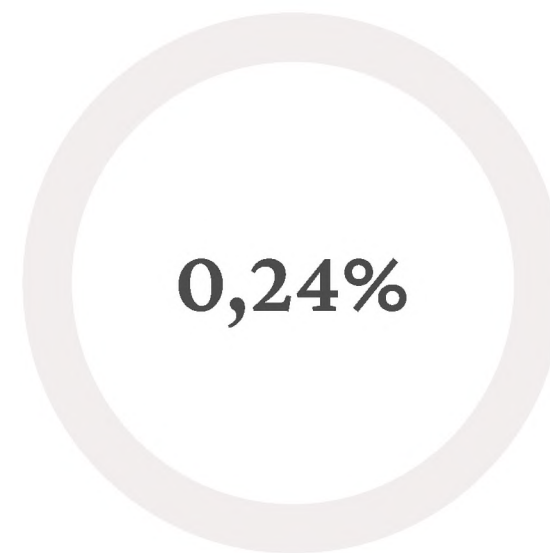
De acordo com os registros consolidados constantes nos painéis institucionais:



Formulário Eletrônico (Web)
das ocorrências formalizadas



Atendimento Telefônico
convertido em registro



Atendimento Presencial

Os dados demonstram que o **formulário eletrônico é o principal canal de formalização**, enquanto o atendimento telefônico atua predominantemente como **canal de orientação**, com baixa taxa de conversão em registro.

Perfil do público do atendimento telefônico

A análise dos relatórios trimestrais de 2025 revela um perfil consistente no atendimento telefônico:



Predominância de mulheres

A maioria dos usuários que buscam atendimento telefônico são mulheres.



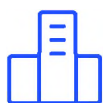
Faixa etária majoritária de 60 anos ou mais

O público acima de 60 anos representa a maior parcela dos usuários do serviço.



Escolaridade predominante: ensino médio

A maior parte dos solicitantes possui o ensino médio como nível educacional.



Maior concentração: Região Metropolitana

As chamadas são predominantemente originadas da Região Metropolitana.

Esse perfil indica que o telefone é especialmente relevante para públicos com menor familiaridade digital e para cidadãos que buscam orientação direta e imediata.





Perfil do público que registra manifestações formais



Maior participação de homens



Faixa etária mais frequente entre 31 e 45 anos

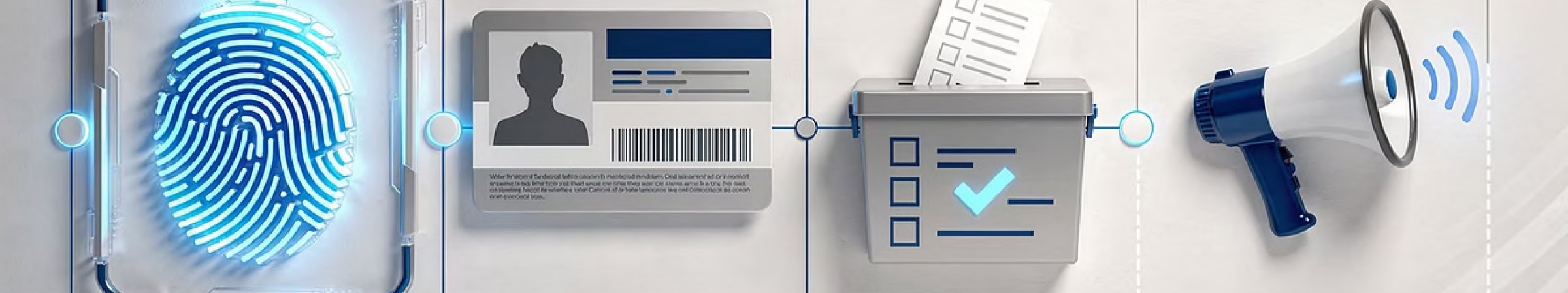


Predominância de cidadãos com ensino superior



Maior uso de canais digitais para formalização

Esse padrão demonstra que o registro de manifestações é utilizado principalmente por cidadãos que necessitam de acompanhamento estruturado e possuem maior habilidade com meios digitais.



Biometria Eleitoral: principal tema do ano

A biometria eleitoral foi o tema mais recorrente em 2025.

As dúvidas envolveram:

Regularização e atualização biométrica

Dificuldades de validação facial

Uso da biometria para acesso a outros serviços públicos

Parcela significativa dessas demandas esteve relacionada ao acesso à plataforma gov.br, especialmente em situações envolvendo o INSS. Nesses casos, o Núcleo de Ouvidoria atuou na prestação de esclarecimentos quanto às competências institucionais, na adequada orientação ao cidadão e na proposição de melhorias nos processos institucionais.

Ações de Melhoria: Biometria Eleitoral

No âmbito do cadastramento biométrico, a Vice-Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral (VPCRE) implementou ações de melhoria voltadas à orientação dos públicos interno e externo, com a disponibilização de conteúdos institucionais específicos sobre o tema.



Aviso VPCRE nº 52/2025

Publicado em 22/09/2025, reforçando a recomendação de coleta do conjunto completo de dados biométricos.



Provimento VPCRE nº 01/2025

Publicado em 29/08/2025, estabelecendo diretrizes para atendimento de eleitores e pessoas não alistáveis nas serventias eleitorais fluminenses, inclusive para fins de benefícios do INSS.



Modernização do portal TRE-RJ

Aprimoramentos na área de Cadastramento Biométrico com orientações detalhadas e passo a passo para reconhecimento facial e validação da biometria no aplicativo **e-Título**, inclusive para uso no Gov.br e INSS.



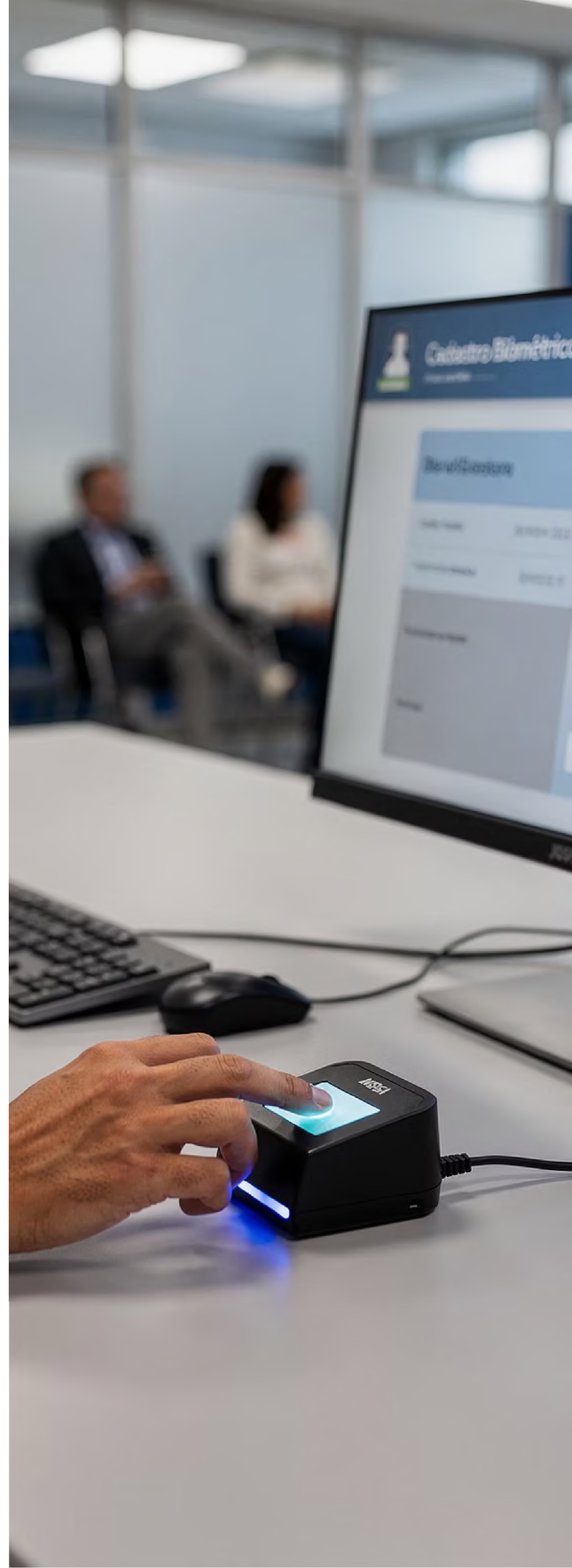
Guia rápido do e-Título

Material desenvolvido para distribuição nas unidades de atendimento, com instruções sobre download, instalação, cadastro, reconhecimento facial e reinstalação do aplicativo.



Cartazes e Panfletos QR Code

Proposta de elaboração de cartazes e panfletos com QR Code direcionando para os conteúdos digitais disponibilizados.





Transparência e acesso à informação

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 211 pedidos de informação relacionados a:

- concursos públicos
- dados institucionais
- informações administrativas
- acesso a documentos públicos

Essas demandas fortalecem a transparência e o controle social.

Como a Ouvidoria trata cada demanda

Toda demanda recebida segue um fluxo claro e transparente:

01	02
Recebimento e escuta inicial pelos canais oficiais	Triagem e qualificação com identificação do tipo, assunto e requisitos mínimos institucionais
03	04
Orientação imediata sempre que possível	Encaminhamento à unidade competente quando necessário
05	06
Acompanhamento até a resposta final	Encerramento e possibilidade de avaliação do atendimento

Prazos médios de atendimento

2

dias

Demandas gerais

9

dias

Demandas relacionadas à LGPD

14

dias

**Consultas Lei de Acesso à
Informação**

Tempos médios por tipo de ocorrência

Os dados consolidados indicam os seguintes **tempos médios de atendimento por tipo de ocorrência em 2025**:

- **Dúvida:** aproximadamente 2 dias
- **Pedido de informação:** aproximadamente 14 dias
- **Reclamação:** aproximadamente 2 dias
- **Solicitação:** aproximadamente 4 dias
- **Denúncia:** aproximadamente 2 dias
- **LGPD:** aproximadamente 9 dias
- **Notícia de assédio ou discriminação:** aproximadamente 15 dias
- **Ouvidoria da Mulher:** aproximadamente 9 dias

Avaliação da satisfação por tipo de ocorrência

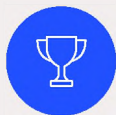
A partir dos registros disponíveis nos sistemas institucionais, foram identificados **valores médios de satisfação**, organizados por tipo de ocorrência, em escala de **0 a 5**.

- **Dúvida:** 4,5
- **Pedido de informação:** 4,2
- **Solicitação:** 5,0
- **Elogio:** 5,0
- **Sugestão:** 3,6
- **Denúncia:** 3,5
- **LGPD:** 4,2
- **Notícia de assédio ou discriminação:** 2,0
- **Ouvidoria da Mulher:** 5,0
- **Críticas:** 5,0
- **Outros:** 5,0

Observa-se que:

- atendimentos informativos apresentam **altos níveis de satisfação**
- temas sensíveis e de maior carga emocional apresentam **avaliações mais baixas**, refletindo a natureza da demanda, e não falha do atendimento.

Principais conquistas em 2025



Alta resolutividade

Mais de 67% das demandas resolvidas no primeiro contato telefônico



Prazos eficientes

Tempo médio de 2 dias para demandas gerais

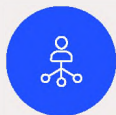


Alta satisfação

Avaliação média em 4,5 em atendimentos informativos

O que avançou em 2025

O ano de 2025 foi marcado por avanços relevantes, entre eles:



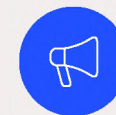
**Fortalecimento da
atuação multicanal**



**Qualificação da base
de dados**



**Aprimoramento dos
relatórios gerenciais**



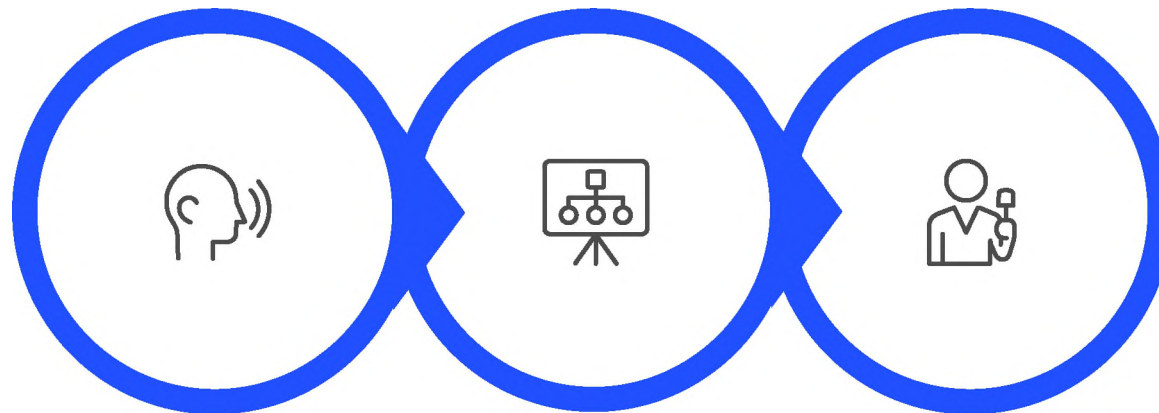
**Avanços na
comunicação
institucional**



Adaptação ao sistema nacional de Ouvidorias da Justiça Eleitoral (SAC-JE)

Esses movimentos contribuíram para maior integração, transparência e eficiência.

Compromisso com a transparência

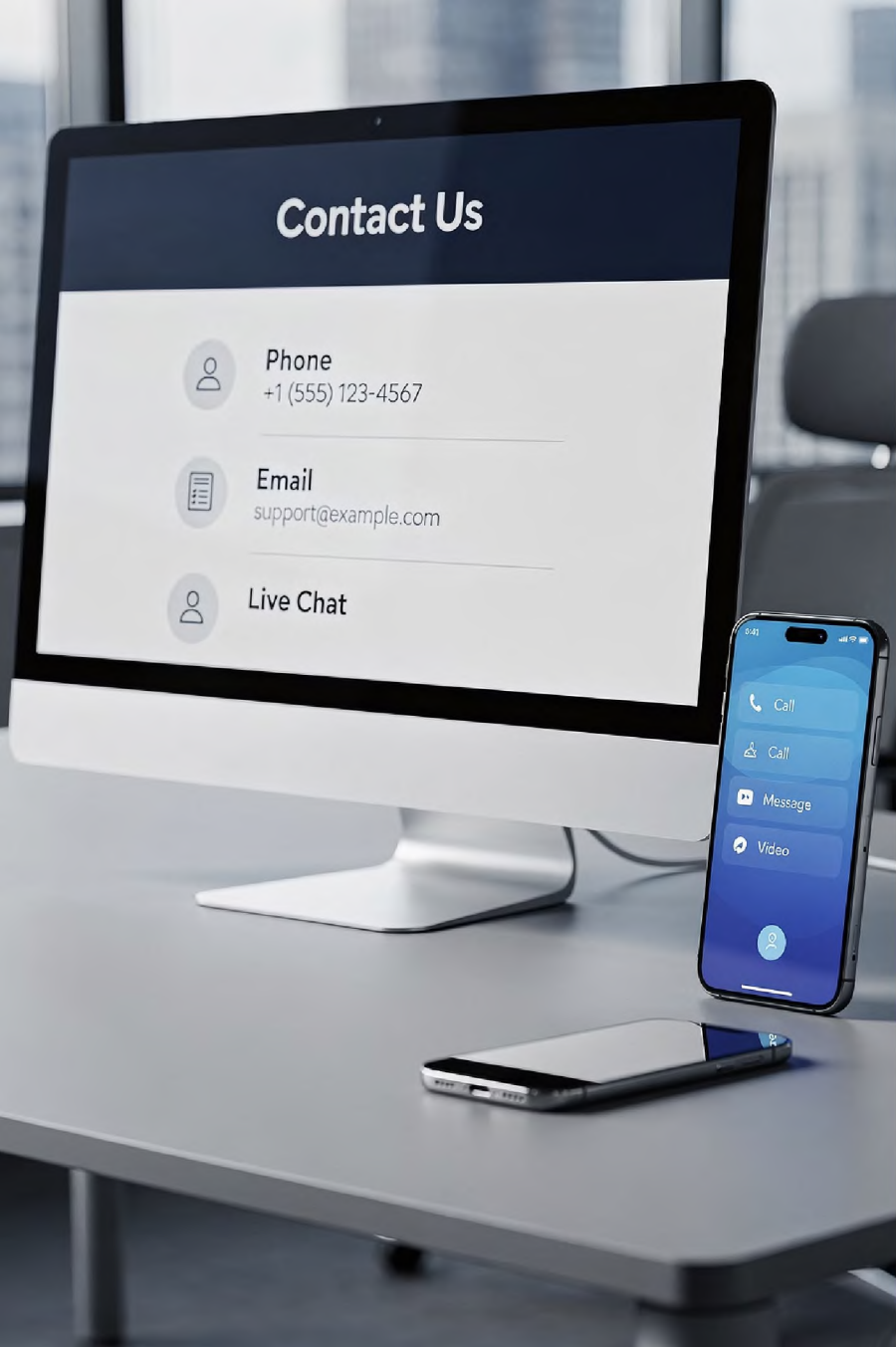


Ouvir Cidadãos

**Processar com
Qualidade**

**Reportar com
Clareza**

O Núcleo de Ouvidoria do TRE-RJ mantém compromisso permanente com a transparência, prestando contas de suas atividades e contribuindo para o fortalecimento da democracia e do controle social.



Canais de atendimento da Ouvidoria do TRE-RJ

Atendimento telefônico

 (21) 3436-9000

● Dias úteis, das 11h às 19h

Atendimento presencial

 Rua da Alfândega, nº 42 –
2º andar

Palácio da Democracia

Centro – Rio de Janeiro

Mensagem final ao cidadão

O Núcleo de Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro existe para ouvir, orientar e aproximar o cidadão da Justiça Eleitoral.

Cada contato recebido em 2025 representou uma oportunidade de aprimorar serviços, fortalecer a transparência e melhorar a experiência do usuário.

Seguimos comprometidos com uma escuta qualificada, linguagem acessível e atendimento eficiente, contribuindo para uma Justiça Eleitoral mais próxima, justa e democrática.

O Núcleo de Ouvidoria permanece à disposição da sociedade.

Rio de Janeiro, março de 2026.

"A Ouvidoria do TRE-RJ se reinventa para garantir que cada voz seja não apenas ouvida, mas considerada na construção de uma Justiça Eleitoral mais justa, acessível e eficiente."

