



OUVIDORIA

TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Janeiro a Dezembro de 2019

2019

Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.
Período de janeiro a dezembro de 2019.





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

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 presente Relatório da Ouvidoria tem por objetivo apresentar as atividades realizadas no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, 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.

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.

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.

4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - 01/01/2019 a 31/12/2019.

4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO

4.1.1. FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Qtde
< 16	0
> 65	89*
16 - 25	142
26 - 35	93
36 - 45	127
46 - 55	137
56 - 65	131

*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	194
Analfabeto	0
Lê e Escreve	8
Ensino Fundamental Incompleto	20
Ensino Fundamental Completo	15
Ensino Médio Incompleto	29
Ensino Médio Completo	435
Superior incompleto	81
Superior completo	512

4.2.3. GÊNERO

Feminino	Masculino
615	583

4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019, um total de 1294 (um mil duzentos e noventa e quatro) ocorrências.

4.2.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Denúncia	27
Elogio	91
Pedido de informação	205
Reclamação	937
Sugestão	18
Crítica	1
Denúncia sobre propaganda	0
Dúvida	11
Outros	4

Das ocorrências acima, 112 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 72,41% do total de ocorrências (1294), os 3 assuntos de destaque foram:

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Indisponibilidade de vaga	387
Agendamento	114
Descortesia com o eleitor	53

Em comparação ao relatório do período anterior, a indisponibilidade de vaga e agendamento continuam 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	6
Atendimento Telefônico	8
Carta Selada	0
Fac-símile	0
Formulário Eletrônico (Web)	1098
Mensagem Eletrônica (e-mail)	155

4.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	27	9.6
Elogio	91	1.9
Pedido de informação	205	6.4
Reclamação	937	4.1
Sugestão	18	7.3
Crítica	1	6.0
Denúncia sobre Propaganda	0	0
Dúvida	11	7.2
Outros	4	1.5

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 Ouvidoria 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. A Ouvidoria passará a adotar a solução anteriormente proposta, de finalização da ocorrência tão logo concluída, sem prejuízo de eventual manifestação da VPCRE.

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

Mês	Nº ocorrências
Janeiro	13
Fevereiro	11
Março	12
Abril	18
Maio	21
Junho	9
Julho	18
Agosto	19
Setembro	25
Outubro	22
Novembro	6
Dezembro	6
Total	180

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 2019

Mês	Nº ocorrências
Janeiro	46
Fevereiro	31
Março	25
Abril	22
Maio	40
Junho	68
Julho	78
Agosto	232
Setembro	223
Outubro	286
Novembro	1112
Dezembro	161
Total	2324

A maioria dos registros via facebook recaiu também sobre indisponibilidade de vaga e agendamento.

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 01/01/2019 a 31/12/2019, separados por tipo de ocorrência:

Tipo Ocorrência

Média de satisfação

Denúncia	2.7
Elogio	4.8
Pedido de informação	4.2
Reclamação	3.0
Sugestão	3.5
Crítica	4.0
Dúvida	0
Outros	3.5

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 XII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, em Palmas/TO, nos dias 13 e 14 de junho de 2019.

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

8.1.2.1. Mudanças constantes nas mensagens do chatbot (Messenger) da página do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro no 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.

9- PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO

- Comitê Gestor dos Portais,
- Comitê de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;
- Participação no Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão.

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, APSPUuv :

Avaliações positivas dos serviços prestados pela Ouvidoria, ASCat: 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- Comissão da Implementação da Lei geral de Proteção de Dados (LGPD).

12- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

De janeiro a dezembro de 2019, foram registradas 1294 ocorrências através do Sistema da Ouvidoria, ao passo que, de janeiro a dezembro de 2018, foram 1486 ocorrências. Em comparação ao último período analisado houve uma diferença de 192 ocorrências.

O presente relatório contou com o prazo final do cadastramento biométrico obrigatório nos municípios de Arraial do Cabo, Bom Jesus do Itabapoana, Carapebus, Cardoso Moreira, Comendador Levy Gasparian, Cordeiro, Duque de Caxias, Iguaba Grande, Itaiva, Itaocara, Lage do Muriaé, Macuco, Magé, Mendes, Miracema, Natividade, Porciúncula, Porto Real, Quatis, Quissamã, Rio Claro, Santa Maria Madalena, São Fidélis, São João de Meriti, São José do Vale do Rio Preto, Silva Jardim, Varre e Sai e Vassouras.

Constatou-se que o crescimento das reclamações sobre indisponibilidade de vaga e agendamento, ocorreu porque os canais de atendimento ao eleitor do Tribunal, seja por telefone ou internet, não suportam a grande procura para realizar o agendamento, ocasionando a insatisfação do cliente.

Desta forma, permanece o alerta quanto às reclamações sobre indisponibilidade de vaga e agendamento para atendimento do eleitor, uma vez que juntas representam 53,46% do total de reclamações registradas no Sistema da Ouvidoria nesse período.

Rio de Janeiro, 17 de julho de 2020.

VIVIAN MARIA NOGUEIRA BACELAR
Chefe da Ouvidoria do TRE-RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ