



OUVIDORIA

TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
Janeiro a Dezembro de 2021

2021

Relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

Período de janeiro a dezembro de 2021.





OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/RJ

Desembargador Elton Martinez Carvalho Leme

Presidente do TRE/RJ

Desembargadora Eleitoral Alessandra de Araújo Bilac Moreira Pinto

Juíza Ouvidora

Desembargador André Cortes Vieira Lopes

Juiz Ouvidor Substituto

Mariana Figueiredo Correa

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

Letícia Leão Fronza

Servidora da Ouvidoria

2021

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 01/01/2021 a 31/12/2021, 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 2021, a CAT atendeu 118.280 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 encontra-se suspenso desde março/2020 a dezembro de 2021.

4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - 01/01/2021 a 31/12/2021.

4.1. PERFIL DO PÚBLICO EXTERNO

4.1.1. FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Qtde
< 16	3
> 65	106
16 - 25	645
26 - 35	403
36 - 45	448
46 - 55	315
56 - 65	169

*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	248
Analfabeto	20
Lê e Escreve	22
Ensino Fundamental Incompleto	128
Ensino Fundamental Completo	76
Ensino Médio Incompleto	175

Ensino Médio Completo	953
Superior incompleto	189
Superior completo	497

4.2.3. GÊNERO

Feminino	Masculino
1163	1098

4.2. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, um total de 2305 (dois mil, trezentos e cinco) ocorrências.

4.2.1. TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Denúncia	48
Elogio	51
Pedido de informação	190
Reclamação	1738
Sugestão	31
Crítica	1
Denúncia sobre propaganda	0
Dúvida	216
Outros	30
Descrição	1
Notícia de assédio ou discriminação	0

Das ocorrências acima, 124 foram inadmitidas, seja por duplicidade, seja por matéria que não compete à Ouvidoria.

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.

Em 2021, a Ouvidoria solicitou um formulário para recebimento de denúncias de assédio ou discriminação, na forma da Resolução CNJ 351/2020.

Com relação às reclamações, que representam mais de 75,4% do total de ocorrências (2305), os 3 assuntos de destaque foram:

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas
Título Net/Prazo	691
Multa Eleitoral/Regularização	251
Certidão de Quitação/Dados Divergentes	198

Em comparação ao relatório do período anterior, o registro de multa eleitoral/regularização do título de eleitor, 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	0

Atendimento Telefônico	6714
Carta Selada	0
Formulário Eletrônico (Web)	2068
Mensagem Eletrônica (e-mail)	237
Recame Aqui	1

4.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Tipo Ocorrência	Qtde. Recebidas	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	48	2.0
Elogio	51	0.2
Pedido de informação	190	3.7
Reclamação	1738	3.3
Sugestão	31	1.2
Crítica	1	0
Denúncia sobre Propaganda	0	0
Dúvida	216	0.9
Outros	30	1.3
Descrição	1	4.0
Notícia de assédio ou discriminação	0	0

Em relação ao relatório anterior, o tempo médio de atendimento das ocorrências diminuiu consideravelmente, ainda que, permanecendo o 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).

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

Mês	Nº ocorrências
Janeiro	22

Fevereiro	16
Março	16
Abril	23
Maio	16
Junho	07
Julho	12
Agosto	19
Setembro	19
Outubro	09
Novembro	22
Dezembro	09
Total	190

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 2021

Mês	Nº ocorrências
Janeiro	720
Fevereiro	421
Março	284
Abril	280
Maio	256
Junho	220
Julho	202
Agosto	244
Setembro	160
Outubro	137
Novembro	160
Dezembro	78
Total	3162

Desde o início da suspensão do atendimento presencial nos cartórios e centrais de atendimento ao eleitor, o Messenger do Facebook e o Direct do Instagram do Tribunal, vêm sendo muito utilizado para comunicações diversas, seja para esclarecer dúvidas, solicitar 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 01/01/2021 a 31/12/2021, separados por tipo de ocorrência:

Tipo Ocorrência	Média de satisfação
Denúncia	3.7
Elogio	4.7
Pedido de informação	4.3
Reclamação	3.9
Sugestão	4.7

Dúvida	4.2
Outros	3.9

O índice de satisfação dos usuários teve um aumento, passando de 73,4%, em 2020, para 81,4% em 2021. 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 VII COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 05 DE FEVEREIRO DE 2021;

-PARTICIPAÇÃO NO VIII COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 05 DE MARÇO DE 2021;

-PARTICIPAÇÃO NO IX COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 09 DE ABRIL DE 2021;

-PARTICIPAÇÃO NA IV REUNIÃO SETORIAL (REGIÃO SUDESTE) – DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 10 DE JUNHO DE 2021;

-PARTICIPAÇÃO NO XVII COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 06 DE AGOSTO DE 2021;

-PARTICIPAÇÃO NO XVIII COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 03 DE SETEMBRO DE 2021

-PARTICIPAÇÃO NO XIX COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 22 DE OUTUBRO DE 2021;

-PARTICIPAÇÃO NO XX COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 05 DE NOVEMBRO DE 2021.

8.1.2. Participação de Cursos/Palestras:

-WEBINÁRIO DE REFORMA POLÍTICA E ELEITORAL;

-PARTICIPAÇÃO NO PRIMEIRO ENCONTRO NACIONAL DAS OUVIDORIAS PUBLICAS;

-SEI AVANÇADO;

-SEI BÁSICO;

-ESTRUTURANDO A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NO SETOR PÚBLICO;

-MATRIZ BÁSICA DE CONHECIMENTO ELEITORAL;

-GESTÃO ESTRATÉGICA PELO MÉTODO GRUMBACH;

-SUSTENTABILIDADE, ÉTICA E CIDADANIA;

-GESTÃO DE PROCESSOS PARA SERVIDORES;

-I ENCONTRO NACIONAL SOBRE INTEGRIDADE NO PODER JUDICIÁRIO - RESOLUÇÃO CNJ 410/2021;

-GERENCIAMENTO DE PROJETOS NO SETOR PÚBLICO;

-II SEMINÁRIO INTERNACIONAL DESINFORMAÇÃO E ELEIÇÕES;

-WORKSHOP PLANO ESTRATÉGICO 2021-2026;

-WORKSHOP GLOSSÁRIO DE INDICADORES;

-WORKSHOP DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO;

-POR DENTRO DO PROCESSO ELEITORAL;

-PARTICIPAÇÃO NA APRESENTAÇÃO SOBRE AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE OMNICHANNEL PLO TSE;

-PARTICIPAÇÃO NO SIMULADO DO TSE DE NOVAS FUNCIONALIDADES DO E-TÍTULO.

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

8.1.3.1. Mudanças constantes nas mensagens do chatbot do Facebook e da URA (Unidade de Resposta Audível), 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.

8.1.3.2. 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.

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

8.1.3.4. 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.

8.1.3.5. 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, bem como auxilia no combate à desinformação, a partir dos relatos recebidos dos eleitores.

8.1.3.6. Foram realizadas solicitações de atualização/inclusão no Sistema da ouvidoria.

8.1.3.7. A Ouvidoria atualizou a demanda acerca da Pesquisa Digital nos cartórios eleitorais, a partir de totens com monitores *touch screen*.

8.1.3.8 Atualização da demanda de automatização das consultas realizadas a partir da URA do tribunal.

8.1.3.9. A Ouvidoria sugeriu a criação de uma Pesquisa de Satisfação do usuário externo na Solicitação de Agendamento.

8.1.3.10. Elaboração de minuta de nova Resolução da Ouvidoria, de forma a compatibilizar com as diretrizes da Resolução CNJ 432/2021.

9- PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO

-COMITÊ GESTOR DOS PORTAIS;

-COMITÊ GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO;

-COALIZÃO DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO;

-GRUPO DE TRABALHO SOBRE CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO TRE-RJ;

-GRUPO DE TRABALHO PARA APRESENTAÇÃO DE SOLUÇÃO ALTERNATIVA PARA AMPLIAÇÃO DE ACESSO A REDES SOCIAIS, COM FOCO NA FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA;

-GRUPO DE TRABALHO CRIADO PARA ELABORAÇÃO DE MINUTA DE REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS ELEITORAIS;

-MONITORAMENTO DE AUDITORIA Nº 01/17;

10- OUTRAS ATRIBUIÇÕES

Coordenação do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão;

Responsável pelo Boletim do Processo – Gestão dos Processos do Dia a Dia;

Responsável 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.

Responsável pela Pesquisa de Satisfação do Usuário Externo do Tribunal;

Participação nas Reuniões de Análise da Estratégia do Tribunal;

Responsável pelo Portal da Transparência;

Fiscalização e gestão do contrato de prestação de serviço de Teleatendimento.

11- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

De janeiro a dezembro de 2021, foram registradas 2305 ocorrências através do Sistema da Ouvidoria, ao passo que, de janeiro a dezembro de 2020, foram registradas 2076 ocorrências. Em comparação ao último período analisado, houve um aumento de 229 ocorrências. No ano de 2021, a Ouvidoria continuou a ser o principal contato do público externo com o Tribunal, já que o presente relatório, assim como o anterior, 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. Em 2021, o Tribunal passou a oferecer o serviço online de solicitação de agendamento às pessoas com dificuldade para preencher virtualmente o formulário título net.

O assunto mais demandado na Ouvidoria recai sobre o prazo de análise dos requerimentos do título net, ressaltando a permanência, com base no relatório anterior, a questão da baixa da multa no sistema, onde eleitores e eleitoras reclamam da demora na regularização da situação eleitoral.

A unidade tem recebido também muitas ocorrências sobre dados divergentes, impossibilitando a emissão da certidão de quitação online.

As três reclamações juntas representam 65,59% do total de reclamações registradas no Sistema da Ouvidoria nesse período.

Rio de Janeiro, 21 de março de 2022.

VIVIAN MARIA NOGUEIRA BACELAR
Chefe da Ouvidoria do TRE-RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ