OUVIDORIA
TRE-RJ

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

JANEIRO A DEZEMBRO DE

2022

Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro

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 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

Carolina da Costa Favilla Ebecken
Servidora da Ouvidoria

Letícia Leão Fronza
Servidora da Ouvidoria

2022

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 01/01/2022 a 31/12/2022, buscando refletir o desempenho da Instituição no atendimento aos anseios dos cidadãos.

A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal, com vistas ao atendimento das demandas recebidas, além de colaborar no aprimoramento das atividades institucionais, para o eficaz atendimento do público externo acerca dos serviços prestados pelos órgãos 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.

Objetivos

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.

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 2022, a CAT atendeu 78.624 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.

Atendimentos da Ouvidoria - 01/01/2022 a 31/12/2022

Perfil do público externo

Faixa Etária

Faixa Etária	Quantidade
< 16	10
> 65	181
16 - 25	319
26 - 35	286
36 - 45	445
46 - 55	335
56 - 65	223

*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.

Escolaridade

Escolaridade	Quantidade
Não informada	297
Analfabeto	22
Lê e Escreve	17
Ensino Fundamental Incompleto	102
Ensino Fundamental Completo	71
Ensino Médio Incompleto	141
Ensino Médio Completo	546
Superior incompleto	164
Superior completo	648

Gênero

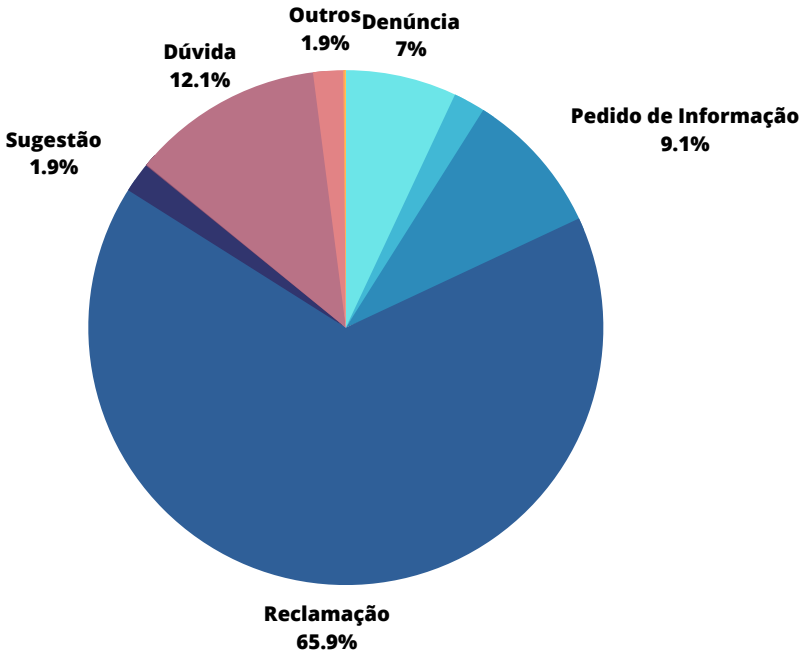
Feminino	969
Masculino	912

Ocorrências Registradas

A Ouvidoria do TRE/RJ registrou, no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, um total de 2008 (dois mil e oito) ocorrências.

Tipos de Ocorrência

Tipo	Quantidade
Denúncia	140
Elogio	40
Pedido de Informação	182
Reclamação	1324
Sugestão	38
Crítica	0
Denúncia sobre Propaganda	1
Dúvida	242
Outros	38
Lei Geral de Proteção de Dados	0
Notícia de Assédio ou Discriminação	2
Ouvidoria da Mulher	1



Das ocorrências acima, 226 foram inadmitidas, seja por duplicidade, seja por matéria que não compete à Ouvidoria.

Em 2022, foi instituída a "Ouvidoria da Mulher", com o objetivo de especializar o recebimento e tratamento das demandas relacionadas à violência contra a mulher, notadamente à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, na forma da Resolução CNJ 351/2020.

Com relação as reclamações, que representam mais de 66% do total de ocorrências (2008), os 3 assuntos de destaque foram:

Tipo	Quantidade
Título Net / Prazo	212
Dados Divergentes/Regularização do título	126
Multa Eleitoral	98

Em comparação ao relatório do período anterior, as demandas sobre título net/prazo, dados divergentes/regularização do título e multa eleitoral, continuam tendo um grande índice de reclamação na Ouvidoria.

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	Quantidade
Atendimento Pessoal	3
Atendimento Telefônico	1
Carta Selada	1
Formulário Eletrônico (Web)	1.659
Mensagem Eletrônica (e-mail)	328
Reclame Aqui	16

Tempo Médio de Atendimento

Tipo	Quantidade	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	140	1.5
Elogio	40	0.9
Pedido de Informação	182	4.4
Reclamação	1324	2.5
Sugestão	38	1.6
Crítica	0	0
Denúncia sobre Propaganda	1	0
Dúvida	242	0.9
Outros	38	0.9
Lei Geral de Proteção de Dados	0	0
Notícia de Assédio ou Discriminação	2	13.5
Ouvidoria da Mulher	1	4

Em relação ao relatório anterior, o tempo médio de atendimento da maioria das ocorrências diminuiu consideravelmente.

Ocorrências relativas a Pedidos de Informação com base na Lei nº 12.527/2011:

Mês	Nº de Ocorrências
Janeiro	15
Fevereiro	11
Março	18
Abril	19
Maio	17
Junho	11
Julho	25
Agosto	14
Setembro	11
Outubro	19
Novembro	11
Dezembro	5
Total	176

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

Ocorrências registradas no Facebook - Período: Janeiro a Dezembro 2022

Mês	Nº de Ocorrências
Janeiro	179
Fevereiro	144
Março	384
Abril	247
Maio	264
Junho	101
Julho	123
Agosto	233
Setembro	469
Outubro	1.132
Novembro	154
Dezembro	56
Total	3.486

Mesmo com o retorno do atendimento presencial, o Messenger do Facebook e o Direct do Instagram do Tribunal, continuam sendo muito utilizados para comunicações diversas, seja para esclarecer dúvidas, solicitar informações, fazer denúncias ou reclamações acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

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

Tipo	Média de Satisfação
Denúncia	3.7
Elogio	4.6
Pedido de Informação	3.7
Reclamação	3.7
Sugestão	4.2
Dúvida	3.8
Outros	2.9

O índice de satisfação dos usuários em 2022 ficou em 74,8%. É preciso ter por objetivo melhorar a avaliação do canal, a partir de constantes medidas de melhoria. Um 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 XXI COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 04 de fevereiro de 2022.

-Participação na reunião virtual ordinária da Rede Nacional de Ouvidoras do Conselho Nacional de Justiça - dia 09 de fevereiro de 2022.

-Participação no XXII COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 06 de maio de 2022.

-Participação no XXIII COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 21 de junho de 2022.

-Participação no XXIV COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 01 de julho de 2022.

-Participação no XXV COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 20 de julho de 2022.

-Participação no XXVII COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 26 de agosto de 2022.

-Participação no XXVIII COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 16 de setembro de 2022.

-Participação no XXIX COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 11 de outubro de 2022.

-Participação no XXX COJE Virtual - Encontro Remoto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dia 09 de novembro de 2022.

-Participação no XIV COJE Virtual - Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - dias 05 e 06 de dezembro de 2022 - Fortaleza-CE.

-Participação na reunião ordinária da Rede Nacional de Ouvidoras (CGU) - dia 07 de março de 2022;

-Participação no evento de lançamento da Ouvidoria da Mulher dp TSE - 21 de março de 2022;

-Participação no I Encontro Nacional da Frente de Enfrentamento à Desinformação - 30 de junho de 2022;

-Participação no evento de lançamento da publicação "Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais (TSE) - 08 de agosto;

-Participação no II Encontro Nacional da Frente de Enfrentamento à Desinformação - 15 de agosto de 2022;

-Participação na inauguração da Ouvidoria da Mulher do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 10 de março de 2022.

8.1.2. Participação de Cursos/Palestras::

-Participação no seminário sobre o Combate ao Assédio e a Discriminação no Poder Judiciário (CNJ)

-Participação no seminário sobre Gestão do Cadastro Eleitoral (TSE);

-Participação no Seminário sobre Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados;

-Participação no seminário sobre Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados;

-Participação no seminário sobre Impactos da Lei Geral de Proteção de Dados na Justiça Eleitoral e nas Eleições 2022;

-Participação na palestra sobre Linguagem Cidadã (TSE);

-Participação na palestra: Assédio Moral e Sexual - Aspectos Práticos (TRE/RJ);

-Participação no curso: Direito Eleitoral para Cartórios (TRE/RJ);

-Participação no curso Compras.Gov - Contratos (TRE/RJ);

Participação no seminário sobre Desafios e Inovações da Justiça Eleitoral para Eleições 2022;

-Participação no Encontro Nacional sobre Enfrentamento à Desinformação;

-Participação no Seminário Nacional sobre Mulher na Política;

-Participação na palestra: Entendendo a Segurança do Processo Eletrônico de Votação (TRE/RJ);

-Participação no curso: Comunicação Assertiva - Competências Essenciais para a Gestão (TRE/RJ);

-Participação na palestra: OKR no MP - Gestão de Alta Performance (MP/MS);

-Participação na palestra sobre Lei Geral de Proteção de Dados para Servidores do TRE/RJ;

-Certificação em Ouvidoria;

-Participação no Webinar sobre Maria da Penha (TRE/RJ);

-Participação no curso sobre Planejamento Estratégico com OKR (IBGP);

-Participação na oficina de capacitação sobre o Enfrentamento à Desinformação - Facebook/Instagram (TSE);

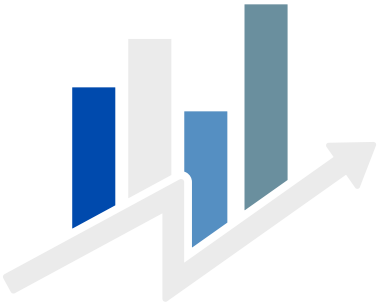
-Participação na oficina de capacitação sobre o Enfrentamento à Desinformação - Tik Tok (TSE);

-Participação na oficina de capacitação sobre o Enfrentamento à Desinformação - Youtube (TSE);

-Participação na oficina de capacitação sobre o Enfrentamento à Desinformação - Whatsapp (TSE);

-Participação na oficina de capacitação sobre o Enfrentamento à Desinformação - Linkedin (TSE);

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 elaborou Cartilha sobre a Lei de Acesso à Informação voltada para o público interno, visando à elucidação de eventuais dúvidas e melhorias no fluxo interno dos pedidos de informação.

.

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.

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

8.1.3.7 Implementação da Ouvidoria da Mulher e inclusão de formulário específico no Sistema da Ouvidoria.

8.1.3.8 São feitas análises de indicadores estratégicos pela Ouvidoria trimestralmente, onde são levantados pontos que podem ser aperfeiçoados nos serviços eleitorais.

8.1.3.9 Trimestralmente, a Ouvidoria encaminha para a Vice-Presidência e Corregedoria relatório com as demandas recebidas de temas afetos aos cartórios eleitorais, destacando as demandas mais recebidas.

8.1.3.10 Sob a coordenação do representante da Ouvidoria, o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão fez uma atualização de conteúdo e de layout.

9- PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO

-Comitê Gestor dos Portais;

-Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão;

-Grupo de trabalho criado para elaboração de minuta de regulamentação das Ouvidorias Eleitorais (TSE);

-Grupo de trabalho para a sistematização de orientações procedimentais para as Ouvidorias Eleitorais (TSE);

-Portal da Transparência;

-Fiscalização do contrato da Central de Atendimento Telefônico (CAT);

-Pesquisa de Satisfação;

Implementação da Ouvidoria da Mulher.

10- OUTRAS ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria é responsável pela análise dos seguintes Indicadores Estratégicos IE 02: Taxa de satisfação do cliente externo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, IE 03: Taxa de satisfação do público externo com os canais de comunicação e IE 04:Taxa de atendimento no prazo das demandas recebidas da Ouvidoria.

A unidade também é responsável pelos Indicadores de Processos TRR :Taxa de respostas revisadas, TSER: Taxa de solicitações do eleitor revisadas e TATRD: Taxa de atendimentos tempestivos a reclamações e denúncias.

11- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

De janeiro a dezembro de 2022, foram registradas 2008 ocorrências através do Sistema da Ouvidoria, ao passo que, de janeiro a dezembro de 2021, foram registradas 2308 ocorrências. Em comparação ao último período analisado, houve uma redução de 300 ocorrências.

O assunto mais demandados 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, 07 de fevereiro de 2023

VIVIAN MARIA NOGUEIRA BACELAR
Chefe da Ouvidoria do TRE-RJ

OUVIDORIA
TRE-RJ