



OUVIDORIA
TRE-RJ

RELATÓRIO DA **OUVIDORIA**

JANEIRO A DEZEMBRO DE

20
23



Tribunal Regional Eleitoral
do Rio de Janeiro



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRE/RJ

Desembargador Henrique Carlos de Andrade Figueira
Presidente do TRE/RJ

Desembargador Eleitoral Allan Titonelli Nunes
Juiz Ouvidor

Desembargadora Eleitoral Katia Valverde Junqueira
Juíza Ouvidora Substituta

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

Rivonilda dos Santos Soares
Servidora da Ouvidoria



INTRODUÇÃO

Trata-se de relatório da Ouvidoria , que tem por objetivo atender ao disposto no artigo 5º, inciso VI, da Resolução TRE/RJ nº 945/2016, determinando a apresentação e publicidade dos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, bem como das providências adotadas as quais devem ser encaminhadas anualmente ao Presidente desta Corte.

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.

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 tem por objetivo apresentar as atividades realizadas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, 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.

Objetivos

Trata-se de relatório da Ouvidoria, que tem por objetivo atender ao disposto no artigo 5º, inciso VI, da Resolução TRE/RJ nº 945/2016, determinando a apresentação e publicidade dos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, bem como das providências adotadas as quais devem ser encaminhadas anualmente ao Presidente desta Corte. 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 2023, a CAT atendeu 22.297 ligações.

Contato: (21) 3436-9000

Horário de atendimento: das 11 às 19 horas

POR FORMULÁRIO-WEB:

https://www.trerj.jus.br/site/fale_conosco/ouvidoria/formulario_ouvidoria.jsp

PESSOALMENTE:

Endereço: Avenida Presidente Wilson, 194 - 1º andar - Castelo - Rio de Janeiro.

Atendimentos da Ouvidoria - 01/01/2023 a 31/12/2023

Perfil do público externo

Faixa Etária

Faixa Etária	Quantidade
< 16	02
> 65	55
16 - 25	259
26 - 35	240
36 - 45	231
46 - 55	149
56 - 65	99

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.

Escolaridade

Escolaridade	Quantidade
Não informada	103
Analfabeto	02
Lê e Escreve	05
Ensino Fundamental Incompleto	64
Ensino Fundamental Completo	30
Ensino Médio Incompleto	390
Ensino Médio Completo	129
Superior incompleto	351
Superior completo	88

Gênero

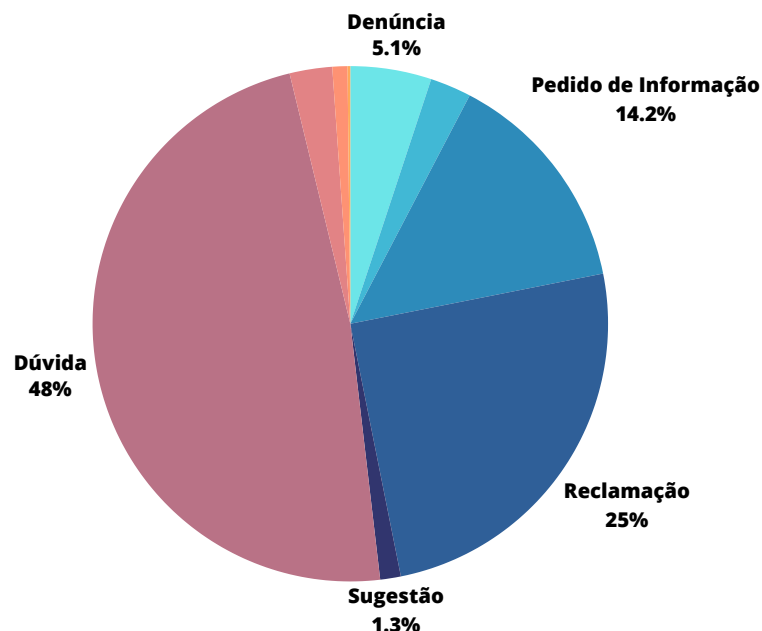
Feminino	581
Masculino	536

Ocorrências Registradas

A Ouvidoria do TRE-RJ registrou, no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, um total de 1.162 ocorrências.

Tipos de Ocorrência

Tipo	Quantidade
Denúncia	59
Elogio	30
Pedido de Informação	165
Reclamação	290
Sugestão	15
Crítica	1
Denúncia sobre Propaganda	0
Dúvida	558
Outros	31
Lei Geral de Proteção de Dados	11
Notícia de Assédio ou Discriminação	2
Ouvidoria da Mulher	0



Das ocorrências acima, 50 foram inadmitidas, seja por duplicidade, seja por matéria que não compete a 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 2022, a Ouvidoria solicitou a instituição do formulário eletrônico "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 às reclamações, que representam mais de 25% do total de ocorrências (1.162), os 3 assuntos mais de destaque foram:

Tipo	Quantidade
Título Net (prazo/pendência/indeferimento)	42
Dados Divergentes/Certidão de Quitação	31
Folga de Mesário	14

Em comparação com o relatório do período anterior, as demandas sobre título net (prazo/pendência/indeferimento) e dados divergentes/certidão de quitação eleitoral, cotinuum 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	2
Formulário Eletrônico (Web)	1.061
Mensagem Eletrônica (e-mail)	94
Reclame Aqui	2

Tempo Médio de Atendimento



Tipo	Quantidade	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	59	2.1
Elogio	30	0.5
Pedido de Informação	165	6.3
Reclamação	290	3.2
Sugestão	15	2.1
Crítica	01	13
Denúncia sobre Propaganda	0	0
Dúvida	558	0.4
Outros	31	1.2
Lei Geral de Proteção de Dados	11	10.5
Notícia de Assédio ou Discriminação	02	2
Ouvidoria da Mulher	0	0

O tempo médio de atendimento das ocorrências referentes à elogio, dúvida, notícia de assédio ou discriminação diminuiu em relação ao relatório anterior.

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

Mês	Nº de Ocorrências
Janeiro	6
Fevereiro	10
Março	17
Abril	15
Maio	14
Junho	16
Julho	16
Agosto	17
Setembro	18
Outubro	19
Novembro	06
Dezembro	10
Total	164



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 2023

Mês	Nº de Ocorrências
Janeiro	126
Fevereiro	59
Março	80
Abril	60
Maio	68
Junho	34
Julho	59
Agosto	51
Setembro	30
Outubro	48
Novembro	37
Dezembro	56
Total	708



Ainda com o retorno do atendimento presencial , 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.



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:

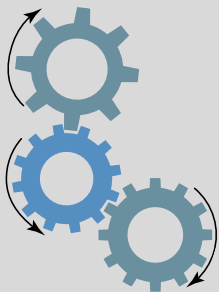
- 1 - Como você avalia a cortesia no atendimento pela Ouvidoria do TRE-RJ?
- 2 - Como você avalia a qualidade da resposta obtida pela Ouvidoria do TRE-RJ ?
- 3 - Como você avalia o prazo total no atendimento à sua ocorrência pela Ouvidoria do TRE-RJ?
- 4 - Até que ponto você acha que a sua manifestação/demanda 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 01/01/2023 a 31/12/2023, separados por tipo de ocorrência:

Tipo	Média de Satisfação
Denúncia	4.1
Elogio	5
Pedido de Informação	4.2
Reclamação	3.8
Sugestão	4.2
Dúvida	4.7
Outros	5
Lei Geral de Proteção de Dados	5
Notícia de assédio ou discriminação	5

O índice de satisfação dos usuários teve um aumento, passando de 76%, em 2022, para 88% em 2023. 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 NA REUNIÃO VIRTUAL ENTRE O TSE E CGU PARA TRATAR DO FALA BR E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS - DIA 09 DE JANEIRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO XXXI COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 03 DE FEVEREIRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO XXXII COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 03 DE MARÇO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO XXXIII COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 14 DE ABRIL DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO ENCONTRO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL EM FOZ DO IGUAÇU/PR - DIAS 18 E 19 DE MAIO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA VIRTUAL - ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 16 DE JUNHO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NA ELEIÇÃO DOS MEMBROS DA DIRETORIA EXECUTIVA DO COJE - ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 04 DE JULHO DE 2023;

- PARTICIPAÇÃO NA AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE A CONTRATAÇÃO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA POR EMPRESAS VENCEDORAS DE LICITAÇÕES PÚBLICAS, PROMOVIDA PELO TRT RJ NO DIA 23 DE JUNHO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NA SOLENIDADE DE POSSE DA DIRETORIA EXECUTIVA DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL EM BRASÍLIA/DF - DIA 07 DE AGOSTO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO EVENTO PROMOVIDO PELA OAB RJ: "COMBATE AO ASSÉDIO NO AMBIENTE DE TRABALHO" - DIA 17 DE OUTUBRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO I COJE VIRTUAL – ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 25 DE AGOSTO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO II ENCONTRO NACIONAL DE SERVIDORES E SERVIDORAS DE OUVIDORIAS ELEITORAIS EM BRASÍLIA/DF - DIAS 30, 31 DE AGOSTO E 1º DE SETEMBRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NA REUNIÃO VIRTUAL COJE REGIÃO SUDESTE - ENCONTRO REMOTO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL - DIA 17 DE OUTUBRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO V ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORES DO RIO DE JANEIRO - DIAS 24 E 25 DE OUTUBRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO XV ECOJE- ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL EM FLORIANÓPOLIS/SC - DIAS 22 A 24 DE NOVEMBRO DE 2023.

8.1.2. Participação de Cursos/Palestras:



-PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO SOBRE VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO NO TRE/RJ- DIA 26 DE JUNHO DE 2023;

-TREINAMENTO NA PLATAFORMA DE CONSCIENTIZAÇÃO EM CIBERSEGURANÇA - KNOWBE4;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSO DE OKRS PARA O SETOR PÚBLICO : COMO EXECUTAR O PLANO ESTRATÉGICO;

- PARTICIPAÇÃO NO CURSO GESTÃO DE OKR;

- PARTICIPAÇÃO NO WORKSHOP OKR E CHECK IN;

- PARTICIPAÇÃO NA CAPACITAÇÃO INTERNACIONAL PARA FORMAÇÃO DE OKRS MASTERS;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSO À DISTÂNCIA DE BOAS PRÁTICAS NA JUSTIÇA ELEITORAL PROMOVIDO PELO TRE/BA - DIA 25 DE ABRIL DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSO IMPLANTANDO O PROGRAMA INTEGRIDADE E COMPLIANCE NO SETOR PÚBLICO;

- PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO LINGUAGEM SIMPLES 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSO CONSUMO E COLETA SELETIVA;

- PARTICIPAÇÃO NO CURSO LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS;

-PARTICIPAÇÃO NO WORKSHOP ASSÉDIO;

-PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO MULHERES ELEITORALISTAS 5 - DISCURSO DE ÓDIO, DEMOCRACIA E PROTEÇÃO DOS DIREITOS DAS MULHERES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE SOCIAL;

-PARTICIPAÇÃO NA PALESTRA EMPONDERAMENTO FEMININO, NO DIA 08 DE NOVEMBRO DE 2023;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSOTRILHA NOVAS LIDERANÇA - TRE'S;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSO FISCALIZAÇÃO DE PROPAGANDA ELEITORAL;

-PARTICIPAÇÃO NO CURSODE PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR;

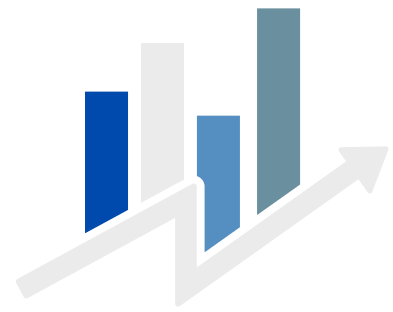
-PARTICIPAÇÃO NO CURSO SOBRE O SISTEMA COMPRAS E CONTRATOS;

-PARTICIPAÇÃO NO WORKSHOP CONSTRUÇÃO DAS TAREFAS DO PIE 2024;

-PARTICIPAÇÃO NO WORKSHOP ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO.



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;

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

9- PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO



- COMITÊ GESTOR DOS PORTAIS;
- COMITÊ GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO;
- GRUPO DE TRABALHO LOCAIS DE VOTAÇÃO;
- GRUPO DE TRABALHO SOBRE AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE OMNICHANNEL PELO TRE/RJ;
- GRUPO DE TRABALHO CRIADO PARA ELABORAÇÃO DE MINUTA DE REGULAMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS ELEITORAIS;
- PORTAL DA TRANSPARÊNCIA ;
- IMPLEMENTAÇÃO DOS FORMULÁRIOS LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS;
- 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 2023, foram registradas 1.162 ocorrências através do Sistema da Ouvidoria, ao passo que, de janeiro a dezembro de 2022, foram registradas 2.008 ocorrências. Em comparação ao último período analisado, houve uma redução de 846 ocorrências, uma vez que tal declínio é comum em ano não eleitoral.

O assunto mais demandado na Ouvidoria continua recaindo sobre o prazo de análise dos requerimentos do título net, abrangendo, também, os motivos de pendência e indeferimento do mesmo.

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

As três reclamações juntas representam 7,5% do total de reclamações registradas no Sistema da Ouvidoria nesse período.

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2023

VIVIAN MARIA NOGUEIRA BACELAR
Chefe da Ouvidoria do TRE-RJ