



OUVIDORIA
TRE-RJ

RELATÓRIO DA **OUVIDORIA**

JANEIRO A DEZEMBRO DE

20
24



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

Desembargadora Eleitoral Tathiana de Carvalho Costa

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

Adriana Aparecida Pereira Tangerino

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.

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 01/01/2024 a 31/12/2024, 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

Este relatório tem por objetivo 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 2024, a CAT atendeu 33.996 ligações.

Contato: (21) 3436-9000

Horário de atendimento: das 11 às 19 horas

POR FORMULÁRIO-WEB:

<https://www.tre-rj.jus.br/institucional/ouvidoria/reclamacao-critica-sugestao-e-elogia>

PESSOALMENTE:

Endereço: Avenida Presidente Wilson, 198 - 4º andar - Castelo - Rio de Janeiro.

Atendimentos da Ouvidoria - 01/01/2024 a 31/12/2024

Perfil do público externo

Faixa Etária

Faixa Etária	Quantidade
< 16	04
> 65	206
16 - 25	307
26 - 35	286
36 - 45	285
46 - 55	251
56 - 65	145

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	1780
Analfabeto	04
Lê e Escreve	05
Ensino Fundamental Incompleto	21
Ensino Fundamental Completo	27
Ensino Médio Incompleto	61
Ensino Médio Completo	326
Superior incompleto	188
Superior completo	520

Gênero

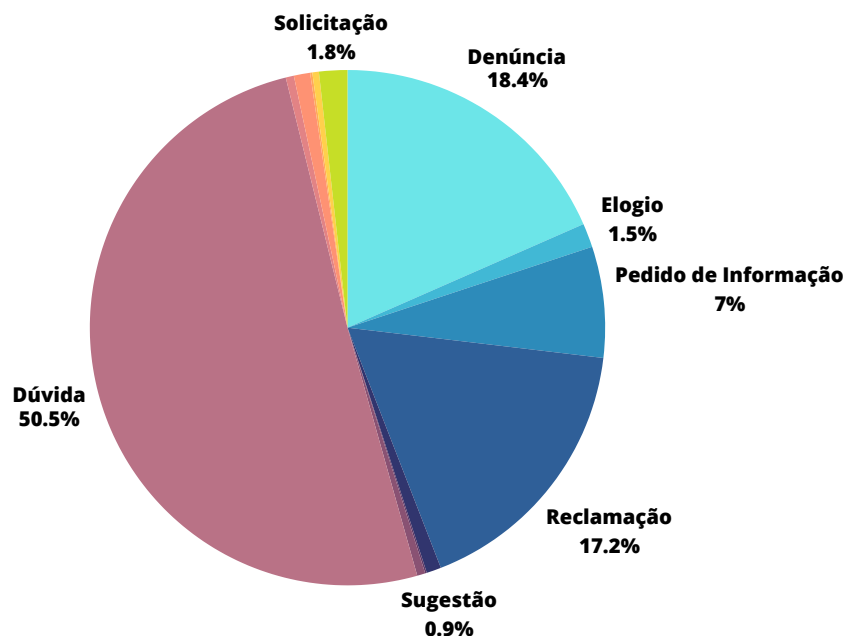
Feminino	1352
Masculino	1011

Ocorrências Registradas

A Ouvidoria do TRE-RJ registrou, no período de 01/01/2024 a 31/12/2024, um total de 2.932 ocorrências.

Tipos de Ocorrência

Tipo	Quantidade
Denúncia	540
Elogio	44
Pedido de Informação	204
Reclamação	505
Sugestão	27
Crítica	3
Denúncia sobre Propaganda	15
Dúvida	1481
Outros	15
Lei Geral de Proteção de Dados	30
Notícia de Assédio ou Discriminação	4
Ouvidoria da Mulher	12
Solicitação	52



Das ocorrências acima, 185 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.

Desde 2022 foi instituído o 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.

Em 2024 foi implementado o tipo de ocorrência "Solicitação", tendo em vista o grande volume de demandas com solicitações de certidões, guia de multa, entre outros serviços da Justiça Eleitoral.

Os tipos de ocorrência mais recebidos em 2024 foram dúvida (50,5%), denúncia (18,4%) e reclamação (17,2%).

No que diz respeito às dúvidas, os principais assuntos abordados foram:

Tipo	Quantidade
Biometria	163
Alistamento	147
Mesário voluntário	128

Quanto às denúncias, os tópicos mais mencionados foram:

Tipo	Quantidade
Denúncia	120
Crime eleitoral	97
Propaganda eleitoral	63



Em relação às reclamações, os temas mais recorrentes foram:

Tipo	Quantidade
Denúncia	120
Crime eleitoral	97
Propaganda irregular	89



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	7
Atendimento Telefônico	23
Formulário Eletrônico (Web)	1340
Mensagem Eletrônica (e-mail)	508
Reclame Aqui	9
Redes Sociais	1045

Tempo Médio de Atendimento



Tipo	Quantidade	Tempo Médio Atend. (dias)
Denúncia	540	3.1
Elogio	44	0.7
Pedido de Informação	204	6.6
Reclamação	505	5.3
Sugestão	27	4.3
Crítica	3	9.3
Denúncia sobre Propaganda	15	5.3
Dúvida	1481	5.1
Outros	15	0.4
Lei Geral de Proteção de Dados	30	6.8
Notícia de Assédio ou Discriminação	4	2.8
Ouvidoria da Mulher	12	9.0
Solicitação	52	4.3

Em virtude do ano eleitoral e o grande volume de tarefas das unidades e zonas eleitorais, há uma tendência no aumento do tempo médio de atendimento das ocorrências, em comparação com os anos não eleitorais. Sendo assim, observou-se que apenas o tipo Lei Geral de Proteção de Dados apresentou redução no tempo médio de atendimento em relação ao relatório anterior.

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

Mês	Nº de Ocorrências
Janeiro	17
Fevereiro	7
Março	15
Abril	17
Maio	16
Junho	28
Julho	28
Agosto	12
Setembro	22
Outubro	22
Novembro	09
Dezembro	11
Total	204



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 2024



Mês	Nº de Ocorrências
Janeiro	69
Fevereiro	78
Março	91
Abril	95
Maio	156
Junho	48
Julho	82
Agosto	55
Setembro	399
Outubro	473
Novembro	153
Dezembro	71
Total	1770

As caixas de entrada dos perfis do TRE RJ no Facebook e no Instagram, continuam sendo muito utilizadas para comunicações diversas, seja para esclarecer dúvidas, solicitar informações, fazer denúncias ou reclamações acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.



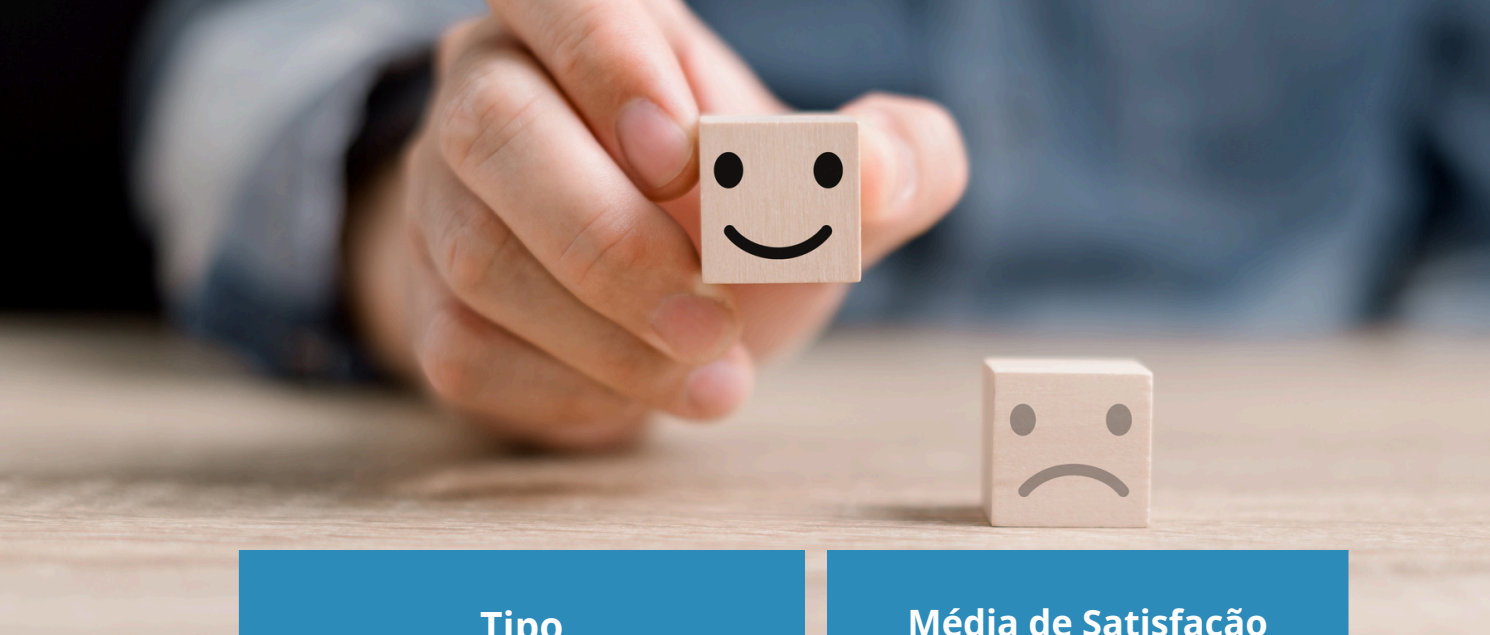
Pesquisa de Satisfação:

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.

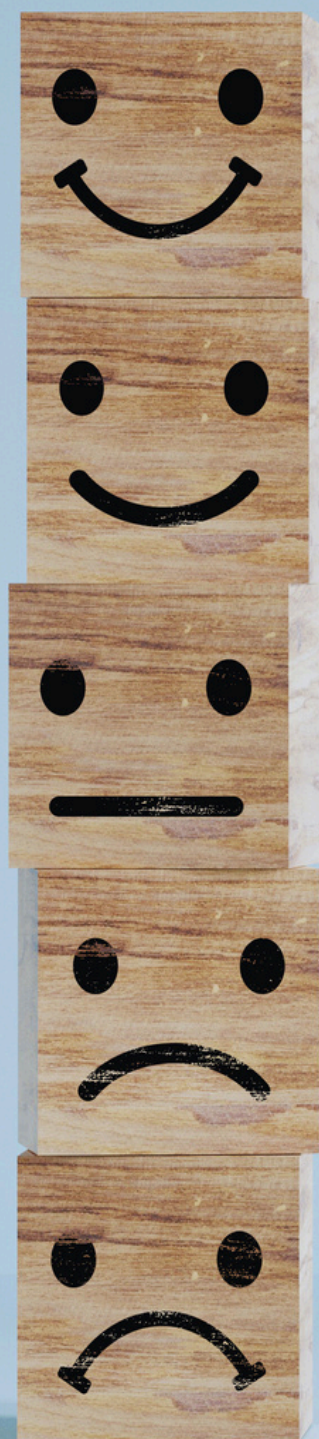
Caso deseje, o usuário poderá participar da segunda etapa da pesquisa, marcando seu grau de satisfação com relação aos itens abaixo relacionados como perguntas, ou através da escala de 1 a 5, ou por resposta livre:

- 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 01/01/2024 a 31/12/2024, separados por tipo de ocorrência:



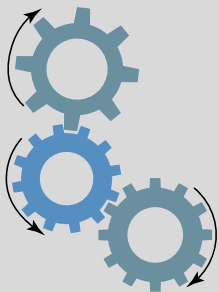
Tipo	Média de Satisfação
Denúncia	3.9
Elogio	5
Pedido de Informação	4.4
Reclamação	3.8
Sugestão	3.4
Crítica	5.0
Denúncia sobre Propaganda	2.3
Dúvida	4.4
Outros	5
Lei Geral de Proteção de Dados	4.4
Notícia de assédio ou discriminação	3.5
Ouvidoria da Mulher	5.0
Solicitação	4.7



O índice de satisfação dos usuários aumentou, passando de 79,6%, em 2022, para 83,2% em 2024. Apesar do resultado positivo, cumpre destacar que, em muitas ocorrências, a Ouvidoria demanda outras unidades do Tribunal e os cartórios eleitorais e nem sempre a resposta retorna no prazo legal. É de se esperar que em ano eleitoral, principalmente nos meses próximos ao fechamento do cadastro e das eleições, o volume de atribuições possa comprometer o cumprimento dos prazos pelas unidades demandadas.

Outro ponto importante é que, quando o demandante não se sente adequadamente atendido ou satisfeito com a resposta recebida, isso pode impactar negativamente a avaliação na pesquisa de satisfação. Assim, algumas avaliações negativas não se referem apenas à qualidade do atendimento prestado, mas também à resposta da instituição. Esse aspecto fica evidente na média de satisfação das ocorrências relacionadas a "Denúncia sobre Propaganda". A média de 2,3 reflete a insatisfação dos usuários externos com a orientação de que as denúncias de propaganda devem ser feitas por meio do aplicativo Pardal, o que dificulta a realização da denúncia. Isso ocorre porque o cidadão precisa baixar o aplicativo em seu celular, o que pode ser inviável em alguns casos, além de ser necessário fazer o cadastro no gov.br, o que gera receio entre aqueles que desejam manter o sigilo.

É fundamental que o objetivo seja aprimorar continuamente a avaliação do canal, por meio de ações de melhoria constantes. Além disso, é importante conscientizar as unidades e cartórios eleitorais de que as respostas enviadas à Ouvidoria, e que serão encaminhadas diretamente ao cidadão, têm impacto direto na imagem da instituição, já que a resposta dada através da Ouvidoria reflete o posicionamento da organização.



8. Atividades Desenvolvidas e Melhorias de Processos

8.1 Atividades Desenvolvidas no Período

8.1.1. Participação e Promoção de Eventos:

- Mulheres Eleitoristas 6, no dia 08/03/2024, no TRE/RJ;
- Ouvidoria da Mulher participou da ação Social no dia 08/03/2024, promovida pela Defensoria Pública do Rio de Janeiro no Largo da Carioca;
- Evento “AGU, Justiça Eleitoral e Democracia”, nos dias 11 e 12 de março, na Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro;
- Promoveu o projeto Fale com o Ouvidor - No dia 14/03/24, o Ouvidor recebeu pessoalmente na sede do tribunal e de forma online, cidadãos e cidadãos.
- XVI Encontro Do Colégio De Ouvidores Da Justiça Eleitoral E II Encontro De Ouvidorias Judiciais Das Mulheres - Cojum, realizado no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas-Manaus/Am no período de 10/04/2024 à 12/04/2024;
- Visita Técnica e Cultural do Ouvidores em Ação na Petrobras, dia 23/05/2024;
- Reunião Coje Colégio De Ouvidores Da Justiça Eleitoral (Edital Coje No 001/2024) - Reunião Da Assembleia Geral Ordinária, Com Vistas À Realização De Eleição Da Nova Composição Da Comissão Executiva, em 28/08/2024;
- XXVII Congresso Brasileiro De Ouvidores - no Hotel Windsor Florida - Rio De Janeiro/Rj, nos dias 02/09/2024, 03/09/2024 e 04/09/2024;
- Promoveu o Painel “A Ouvidoria como Instrumento de Promoção da Cidadania” - O evento aconteceu nos dias 09 e 10 de setembro, no auditório do Palácio da Democracia, com a seguinte programação:
Dia 09:/09/24: “Ouvidoria no combate à Violência de Gênero”;
Dia 10/09/24: “A Importância da Ouvidoria na Transparência da Gestão Pública”.
- VIII Encontro Nacional Dos Juízes Estaduais ENAJE, realizado no Memorial da América Latina em São Paulo/SP, nos dias 14/11/2024, 15/11/2024 E 16/11/2024.

8.1.2. Participação de Cursos/Palestras:



-- Promoveu a Palestra sobre a Lei Geral De Proteção De Dados, Transparência e Governança, disponibilizada no Canal do Tre-Rj No Youtube, em 05/02/2024;

-- Webinar CNJ: Atuação Do De Prevenção E Enfrentamento Do Assédio Moral, Do Assédio Sexual E Da Discriminação No Poder Judiciário, em 14/06/2024;

-- Webinar CNJ sobre hiperconexão e adoecimento mental e importância da articulação institucional para uma gestão eficiente e humanizada, promovido pelo Comitê de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação do CNJ ;

-- Seminário Nacional de Ouvidorias promovido pela CGU com os seguintes temas:

-Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação — dia 22/10/2024

-Ouvidorias, LAI e LGPD — dia 29/10/2024

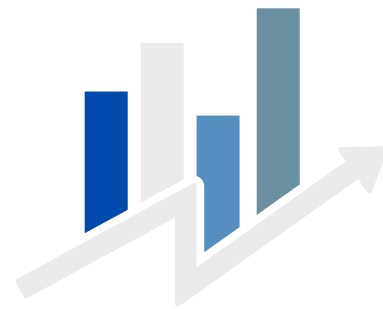
-Inovação e ouvidoria — 05/11/2024

-Como lidar com conflitos de forma humanizada — 12/11/2024

-Carta de Serviços — 19/11/2024

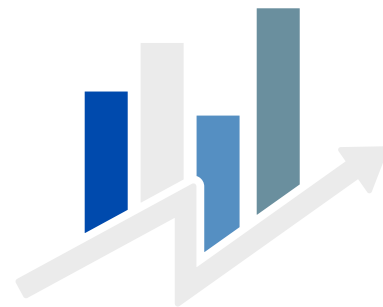
-- Fórum de lideranças da Justiça Eleitoral, promovido pelo TSE, dia 27/11/2024.

8.1.3. Implementação de Melhorias nos Serviços e Processos de Trabalho:



- 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;
- A Ouvidoria manteve contato constante com a Vice-Presidência e Corregedoria, realizando apontamentos relativos ao processo de trabalho de atendimento ao eleitor, decorrentes das manifestações dos eleitores junto à Ouvidoria;
- A Ouvidoria elaborou um relatório com sugestões para o fechamento do cadastro eleitoral, tendo em vista as manifestações recebidas junto à Ouvidoria;
- 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;
- 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;
- Campanha "Você Sabia?" - A Ouvidoria elaborou cards de divulgação das atividades realizadas pelo setor. As publicações foram realizadas durante o ano de 2024 nas redes sociais do tribunal;
- Foi elaborada a 1ª edição do Boletim Informativo Interno da Ouvidoria com informações sobre as atividades realizadas pela unidade no semestre, assim como o quantitativo de atendimentos realizados, com vistas a melhorar a comunicação com o público interno;
- Em conjunto com a Assessoria de Segurança da Informação, foi iniciada a elaboração da cartilha LAI e LGPD voltada para o público interno do tribunal;

8.1.3. Implementação de Melhorias nos Serviços e Processos de Trabalho:



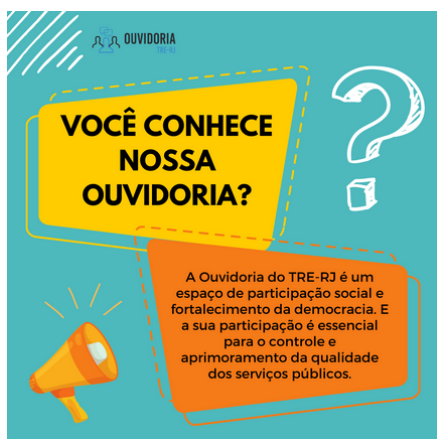
--Foi publicada nova Cartilha da Lei de Acesso à Informação voltada para o público interno;

--Com o objetivo de melhorar a comunicação com o público externo, a Ouvidoria reformulou todo o seu conteúdo no site do TRE RJ, inclusive o Serviço de Informação ao Cidadão — SIC.

-- Foram realizadas visitas nas unidades da sede do tribunal para apresentar os trabalhos da Ouvidoria da Mulher e distribuir cartilhas informativas, ampliando o canal de comunicação com os servidores;--

--Foram implementados novos tipos de solicitação no Sistema Ouvidoria;

--Foram realizadas atualizações no Painel de BI da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo, com vistas a aprimorar a análise dos dados provenientes da pesquisa e auxiliar na elaboração dos relatórios semestrais.



9- PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E GRUPOS DE TRABALHO



- Comitê Gestor dos Portais;
- Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão;
- Grupo de trabalho sobre aquisição de solução de Omnichannel pelo TRE/RJ;
- Rede Interna de Apoio à Mulher (RIAM)
- Implementação do formulário de Lei Geral de Proteção de Dados junto ao CGPD;
- Reunião Do Grupo De Trabalho "Plataforma Eletrônica Das Ouvidorias Do Fórum Permanente Do Poder Judiciário- FOJURJ", na Ouvidoria Geral Do TJRJ, no dia 25/03/2024;

10- OUTRAS ATRIBUIÇÕES

- Portal da Transparência;
- Fiscalização do contrato da Central de Atendimento Telefônico (CAT);
- Unidade responsável pelo monitoramento da LAI
- Elaboração, Análise e Elaboração do Relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;
- 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.
- 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:

Forma de Recebimento	Qtde. Atendimentos
Sistema Ouvidoria	3.113
Redes Sociais	1.770
Central de Atendimento Telefônico - CAT	33.996

Total de atendimentos dos canais de comunicação com o público externo sob coordenação da Ouvidoria : 38.879

De janeiro a dezembro de 2024, foram registradas 3.113 ocorrências através do Sistema da Ouvidoria, ao passo que, de janeiro a dezembro de 2022, foram registradas 2.008 ocorrências. Em comparação ao ano de 2022, que também é ano eleitoral, houve um aumento de 1.105 ocorrências.

O assunto mais demandado na Ouvidoria foi biometria. Isto se deve à campanha de cadastramento biométrico em 2024, além da necessidade dos eleitores em cadastrarem a biometria para subirem de nível no gov.br.

A Ouvidoria também realizou aproximadamente 2.000 atendimentos via redes sociais.

Por fim, importante destacar que, nos últimos anos, a Ouvidoria tem crescido significativamente, e isso é claramente perceptível pelo aumento na quantidade de demandas recebidas. Esse crescimento reforça a importância do canal no atendimento ao cidadão, pois a Ouvidoria desempenha um papel essencial na construção de uma comunicação eficaz e transparente, além de contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2025

VIVIAN MARIA NOGUEIRA BACELAR
Chefe da Ouvidoria do TRE-RJ