



TRIBUNAL  
REGIONAL  
ELEITORAL DE  
RONDÔNIA



**ACESSO À INFORMAÇÃO**

---

**RELATÓRIO  
DA OUVIDORIA**

**2021**

PORTO VELHO  
TRE-RO  
2022

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA**

**Presidente**

Paulo Kiyochi Mori

**Vice-Presidente**

Miguel Monico Neto

**Juízes**

Juiz Federal Walisson Gonçalves Cunha

Juiz de Direto Francisco Borges Ferreira Neto

Juiz de Direto João Luiz Rolim Sampaio

Juiz Membro da Corte Edson Bernardo Andrade Reis Neto

Juiz Membro da Corte Clênio Amorim Corrêa

**Procurador Regional eleitoral**

Bruno Rodrigues Chaves

## SUMÁRIO

---

Relatório de Gestão exercício 2021 .....	4
Encaminhamento de Demandas .....	4
Atendimentos em 2021 .....	5
a. Formulário Eletrônico- SEI.....	5
b. Ligações Telefônicas .....	5
c. Correio Eletrônico.....	6
d. WhatsApp Business .....	6
e. Balcão Virtual .....	6
Inovações .....	6
Participação no <i>Ranking</i> da Transparência CNJ .....	7
Prêmio CNJ de Qualidade 2021 .....	7
Tabelas de dados .....	8
a. Canais de Atendimentos .....	8
b. Formulário Eletrônico (SEI) .....	8
c. Ligações Telefônicas .....	9
Gráficos.....	10
a. Processos gerados no período .....	10
b. Processos com tramitação no período.....	10
c. Processos com andamento fechado na unidade .....	11
d. Processos com andamento aberto na unidade ao final do período.....	11
e. Documentos gerados no período.....	11
f. Documentos externos no período.....	12
Composição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia .....	12

## Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



### Relatório de Gestão - Exercício 2021

Trata-se do relatório de gestão da Ouvidoria do TRE-RO relativo ao ano de 2021, em cumprimento ao art. 14, X, do Regulamento da Resolução TRE-RO nº 27/2010.

Esta Ouvidoria é instância de controle e participação social cuja finalidade é contribuir ao aprimoramento da gestão deste Tribunal e dos serviços públicos prestados, facilitando acesso e a defesa dos direitos do usuário, por meio da interlocução com as unidades internas e do tratamento de manifestações tipificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e atendimentos ao cidadão, consoante Lei nº 13.460, de 2017 e Resolução TRE-RO nº 27/2010.

A Ouvidoria também atua como unidade responsável pela coordenação da tramitação dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI), conforme a determinação contida na Resolução TRE-RO nº 39/2016.

Atualmente, estão disponibilizados como canais de atendimento: o Formulário Eletrônico contido no *site* do TRE-RO, a conta de e-mail institucional ([ouvidoria@tre-ro.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-ro.jus.br)), Disque Eleição 148 (0800 148 0148), Whatsapp Business (69) 3211-2173 e o Balcão Virtual contido no *site* do TRE-RO.

Além das formulas eletrônicas, os cidadãos têm a possibilidade de encaminhar suas manifestações, bem assim os pedidos de acesso à informação por correspondência física ou comparecimento pessoal à sala da Ouvidoria situada no Edifício-Sede deste Tribunal. Porém, esta última opção ficou suspensa até o mês de setembro de 2021 em razão da Resolução TRE-RO nº 10/2020.

Assim as formas remotas de comunicação prevaleceram em detrimento do atendimento presencial em 2021.

#### **1. Encaminhamento de demandas**

No caso do Formulário Eletrônico as manifestações dos usuários são convertidas de maneira automatizada em processos administrativos do Sistema Eletrônico de Informações-SEI.

Em relação ao tratamento das demandas, quando não podem ser atendidas diretamente nesta Ouvidoria, são encaminhadas às unidades competentes para análise e resposta final ao usuário.

## Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



### 2. Atendimentos em 2021.

#### a. Formulário Eletrônico-SEI (*site oficial*)

No ano de 2021, foram gerados no SEI o total de 909 processos, consistindo em 02 elogio, 03 críticas, 28 pedidos de acesso a informações, 9 denúncias (a maioria de cunho eleitoral), 63 reclamações e **804 processos de Atendimento ao Cidadão**. Esta última modalidade de manifestação representou cerca de **82,17% do total das demandas sem 2021** recebidas no SEI.

Importante destacar que **o total de demandas do ano de 2021 significou um crescimento em mais de 1.523,21 % em relação à 2019 e 21,68% em relação a 2020**.

Observa-se que o crescimento exponencial de demandas desta Unidade decorreu da suspensão dos atendimentos presenciais nas unidades do TRE-RO, sobretudo, nos cartórios eleitorais. Essa nova realidade fez surgir uma maior necessidade de orientação e acompanhamento das demandas dos cidadãos.

Soma-se a isso o fato de grande parte do eleitorado dispor de acesso a conexão de internet, embora não possuam muita experiência em navegação na rede mundial de computadores.

No tocante aos Pedidos de Acesso à Informação, em obediência ao determinado no Art. 30, III, da Lei n. 12.527/2011, informa-se que dos 28 (vinte e oito) requerimentos, houve o deferimento de 100% dos pedidos de acesso à informação. 71% dos pedidos foram feitos usuários do sexo masculino.

#### b. Ligações Telefônicas (Disque 148 / 0800 148 0148)

Serviço permanente da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia, disponibilizado nos prefixos telefônicos 148 e 0800 148 0148.

O Atendimento em 2021 foi realizado por equipe composta por 02 (dois) servidores e 2 (dois) colaboradores terceirizados que foram lotados na Ouvidoria no mês de março.

No ano de 2021 ocorreram **6.282 atendimentos** no disque 148, sendo uma **média de mais de 500 ligações mensais atendidas pela equipe ordinária da Ouvidoria**.

## Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



### c. Correio Eletrônico (E-mail)

Este relatório deixa de constar tais informações, tendo em vista que houve indisponibilidade de acesso às mensagens eletrônicas encaminhadas no e-mail da ouvidoria no período. Tal fato está sendo tratado com a Secretaria de Tecnologia da informação deste Tribunal.

### d. Whatsapp Businnes (69) 3211-2173

O WhatsApp Business é uma ferramenta que possibilita o envio e recebimento de arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos e chamadas de voz facilitando a comunicação do eleitor com o Tribunal Eleitoral. O WhatsApp recebe as manifestações dos usuários 24 horas por dia, entretanto os atendimentos são analisados durante o horário de expediente ordinário. No ano de 2021, foram atendidas um total de **1.777 solicitações**.

### e. Balcão Virtual

A ferramenta Balcão Virtual é um canal direto de comunicação entre o cidadão e as unidades judiciárias. O balcão foi implementado neste tribunal no dia 18 março de 2021 com base na **Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021** e **Portaria de nº 7/2021**. Os usuários do Balcão Virtual são: advogados, partes, membro do Ministério Público Eleitoral, Defensoria Pública da União, candidatos, partidos políticos e eleitores. De 18 março até 31 de dezembro de 2021, atendemos um total de 96 solicitações no Balcão Virtual.

**Dessa forma somando as entradas pelo Formulário Eletrônico com os atendimentos via Telefone, esta Ouvidoria somou a quantidade de 9.064 atendimentos no ano de 2021**

## 3. Inovações

No ano de 2021, o TRE-RO instituiu no âmbito da Justiça Eleitoral de Rondônia o **Balcão Virtual** como modalidade de atendimento adicional à forma presencial com base na **Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021** e **Portaria de nº 7/2021**. Tal medida foi de suma importância para garantir a efetividade do direito de acesso à informação pública prestando atendimento remoto durante o horário de expediente ordinário.

## Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Em razão da necessidade de manutenção do distanciamento social a Justiça Eleitoral implementou o serviço do **Titulo Net** para que o eleitor possa ser atendido sem sair de casa. Demandas como a primeira via do título (alistamento), mudança de município (transferência), alteração de dados pessoais, alteração de local de votação e revisão para a regularização de inscrição cancelada foram prestados por este serviço remoto em 2021.

### 4. Participação no Ranking da Transparência CNJ

Ouvidoria atuou junto ao Comitê Gestor de Informações na Internet gerenciando a participação do TRE-RO no Ranking da Transparência 2021. Executou a função de auxílio e orientação às unidades deste Tribunal para a disponibilização das informações requisitadas pelo CNJ.

Na ocasião, **o TRE-RO alcançou 99,48% de adequação** aos itens avaliados, classificando-se como **o 2º Tribunal** do Poder Judiciário no Ranking, dentre um total de 92 Tribunais participantes. Subimos 26 posições, visto que em 2020 havíamos ficado na 28ª colocação.

### 5. Prêmio CNJ de Qualidade 2021

No item específico de Ouvidoria, o TRE-RO alcançou a pontuação máxima de 20 pontos, uma vez que esta Unidade comprovou o cumprimento ao Art. 7º, II, da Resolução CNJ nº 215/2015 ao dar resposta resolutiva, à demanda encaminhada pelo Conselho, no prazo de 30 dias.

## Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



### 6. Tabelas de dados

Canais de Atendimento		
Tipo	Especificação	Disponibilidade
<b>Formulário Eletrônico</b> ( <a href="http://www.tre-ro.jus.br">www.tre-ro.jus.br</a> )	<a href="https://sei.tre-ro.jus.br/ouvidoria/">https://sei.tre-ro.jus.br/ouvidoria/</a>	Ininterrupta
<b>Correio Eletrônico (E-mail)</b>	<a href="mailto:ouvidoria@tre-ro.jus.br">ouvidoria@tre-ro.jus.br</a>	Ininterrupta
<b>Ligações Telefônicas</b>	Prefixos: 148 e 0800 148 0148	Horário de Expediente
Whatsapp business	Fone: 69 3211-2173	Ininterrupta
Balcão Virtual	<a href="https://www.tre-ro.jus.br/imprensa/noticias-tre-ro/2021/Marco/tre-ro-disponibiliza-balcao-virtual-como-opcao-adicional-de-atendimento-1">https://www.tre-ro.jus.br/imprensa/noticias-tre-ro/2021/Marco/tre-ro-disponibiliza-balcao-virtual-como-opcao-adicional-de-atendimento-1</a>	Horário de Expediente

Formulário Eletrônico (SEI)	
Tipos	Quantidade
Atendimento ao Cidadão	804
Crítica	03
Denúncia	09
Elogio	02
Reclamação	63
Serviço de Atendimento ao Cidadão (LAI)	28
<b>Total de Processos</b>	<b>909</b>

## Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Ligações Telefônicas		
Meses	Quantidade	Período
Janeiro	458	Atendimento ordinário
Fevereiro	690	
Março	873	
Abril	915	Fechamento do cadastro (*)
Maio	983	
Junho	497	Atendimento ordinário
Julho	482	Atendimento ordinário
Agosto	473	
Setembro/outubro/novembro(período eleitoral)	491	Atendimento ordinário
Dezembro	420	Atendimento ordinário Reabertura do cadastro (***)
<b>Total de ligações em 2021</b>		<b>6.282</b>

Legenda Tabelas:

(\*) Período em que as operações com o título de eleitor, a exemplo da transferência, atualização de dados e regularização do título são suspensas para preparação dos dados para a eleição. Antes desse período a procura por tais operações aumenta significativamente.

(\*\*\*) Reinício das operações relacionadas ao título eleitoral.

# Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia – Ouvidoria

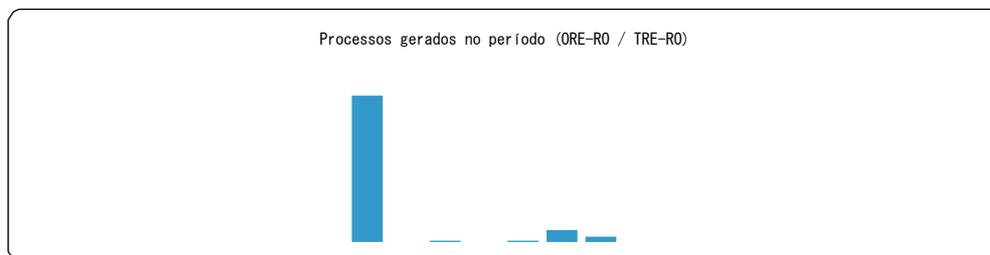


## 7. Gráficos

Processos gerados no período:

Tipo	2021													TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	133	80	91	100	64	78	45	54	65	43	36	15	804	
CRÍTICA	1		1				1						3	
DENÚNCIA	5			1				1		1	1		9	
ELOGIO					2								2	
PROCESSO ADMINISTRATIVO	1		1				1	1	1	1	1		7	
RECLAMAÇÃO	18	9	11	4	2	5	2	5	2	1	1	3	63	
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	3	1	2	4	1	1	3	4	3		4	2	28	
SOLICITAÇÕES DIVERSAS											1		1	
<b>TOTAL:</b>	<b>161</b>	<b>90</b>	<b>106</b>	<b>109</b>	<b>69</b>	<b>84</b>	<b>52</b>	<b>65</b>	<b>71</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>917</b>	

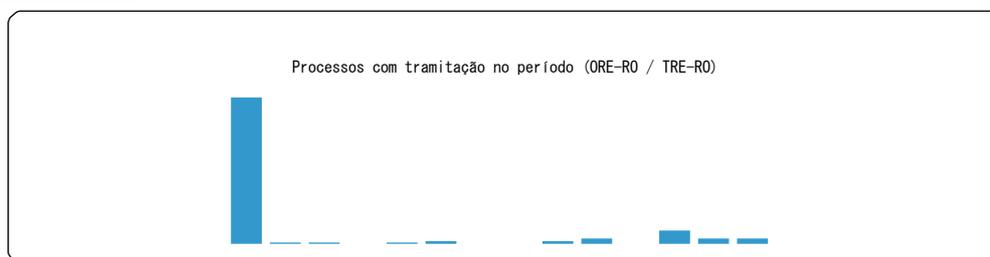
▲ Ocultar Gráfico



Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	829
ATOS DA DIRETORIA GERAL	11
ATOS DA PRESIDÊNCIA	9
AUDITORIA	1
CRÍTICA	4
DENÚNCIA	14
ELOGIO	2
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	3
PA - GESTÃO DE PESSOAS	13
PROCESSO ADMINISTRATIVO	31
PROCESSO AVALIATIVO	2
RECLAMAÇÃO	73
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	30
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	29
<b>TOTAL:</b>	<b>1.051</b>

▲ Ocultar Gráfico



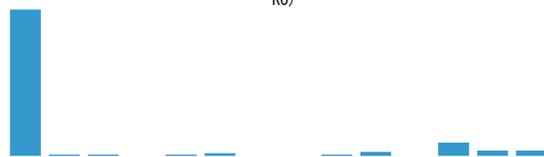
Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Tipo	Quantidade
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	826
ATOS DA DIRETORIA GERAL	10
ATOS DA PRESIDÊNCIA	7
AUDITORIA	1
CRÍTICA	4
DENÚNCIA	14
ELOGIO	2
PA - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO	3
PA - GESTÃO DE PESSOAS	11
PROCESSO ADMINISTRATIVO	26
PROCESSO AVALIATIVO	2
RECLAMAÇÃO	73
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	30
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	27
<b>TOTAL:</b>	<b>1.036</b>

# Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia – Ouvidoria



Processos com andamento fechado na unidade ao final do período (ORE-RO / TRE-RO)



Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Tipo	Quantidade
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3
ATOS DA DIRETORIA GERAL	1
ATOS DA PRESIDÊNCIA	2
PA - GESTÃO DE PESSOAS	2
PROCESSO ADMINISTRATIVO	5
SOLICITAÇÕES DIVERSAS	2
<b>TOTAL:</b>	<b>15</b>

▲ Ocultar Gráfico

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período (ORE-RO / TRE-RO)

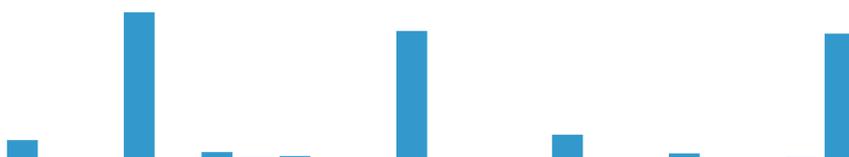


Documentos gerados no período:

Tipo	2021												
Ata			1	1							1		3
Avaliação				1									1
Certidão	4	1	12	24	14	14	9	21	8	11	13	2	133
Certificado			1										1
Despacho					1	1					2		4
E-mail	154	88	98	147	85	111	59	71	79	49	57	23	1.021
Formulário									1			1	2
Informação	12	10	6	6	3	4	3	1	1	3		2	51
Manifestação	1					1		1		1	1		5
Memorando			1	3			2	2	2		4	2	16
Minuta										1			1
Notificação													1
Ouvidoria	159	85	104	107	68	84	50	60	69	45	41	19	891
Plano de Trabalho				1									1
Programação Anual de Viagens											1		1
Relatório											1		1
Remessa	16		15	33	18	25	17	15	13	2	9	4	167
Requerimento	1									2			3
Requerimento - Licença para Capacitação	1												1
Solicitação	1	1	1	3	3	4	3	7	1	3	9	3	39
Solicitação de Serviço Extraordinário											2		2
Solicitação de Serviços Extraordinários - Recesso											1	1	2
Termo de Abertura	1		1				1	1	1		1		6
Termo de Encerramento	21	4	259	146	73	87	49	57	63	44	49	20	872
<b>TOTAL:</b>	<b>371</b>	<b>189</b>	<b>499</b>	<b>472</b>	<b>265</b>	<b>331</b>	<b>193</b>	<b>236</b>	<b>239</b>	<b>161</b>	<b>192</b>	<b>77</b>	<b>3.225</b>

▲ Ocultar Gráfico

Documentos gerados no período (ORE-RO / TRE-RO)



# Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia – Ouvidoria



Documentos externos no período:

Tipo	2 21													
Anexo	9	12	1	11	5	9	2	6	3	2	4	1	65	
Avaliação de Atendimento da Ouvidoria	2	3	18	25	16	13	14	4	9	8	8		120	
Certidão	1			4		1		2	9	2			19	
Certificado			1					6		1			8	
Comprovante	1			2						1			4	
Contrato											1		1	
Declaração	1							2					3	
E-mail	3		1					2	3	1		1	11	
Imagem						1							1	
Notificação										1			1	
Planilha	1									2			3	
Plano											1		1	
Portaria conjunta								1					1	
Questionário			1										1	
Recibo					2								2	
<b>TOTAL:</b>	18	15	22	42	23	24	16	23	24	18	14	2	241	

Documentos externos no período (ORE-RO / TRE-RO)



## Composição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia:

*Marcelo Stival, Juiz Ouvidor;*

*Lia Maria Araújo Lopes, Coordenadora;*

*Neiton Lima de Carvalho, Assistente V; Daniel*

*Vitor de Laia Ferreira, Assistente I.*

*Priscila Cristiane de Sousa Saraiva, Colaborada Terceirizada;Olga*

*Botelho Trindade Alves, Colaboradora Terceirizada.*