

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Relatório de Gestão - Exercício 2020

Trata-se do relatório de gestão da Ouvidoria do TRE-RO relativo ao ano de 2020, 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 o 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) e o Disque Eleição 148 (0800 148 0148).

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 foi suspensa em razão da Resolução TRE-RO nº 10/2020.

Assim as formas remotas de comunicação prevaleceram em detrimento do atendimento presencial em 2020.

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 2020

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

No ano de 2020, foram gerados no SEI o total de 691 processos, consistindo em 01 elogio, 05 sugestões, 05 críticas, 38 pedidos de acesso a informações, 48 denúncias (a maioria de cunho eleitoral), 59 reclamações e **535 processos de Atendimento ao Cidadão**. Esta última modalidade de manifestação representou cerca de **76,88% do total das demandas em 2020** recebidas no SEI.

Importante destacar que **o total de demandas do ano passado significou um crescimento em mais de 1.235 % em relação à 2019**, tendo em vista que naquele exercício foram gerados apenas 56 processos de Ouvidoria. Em comparação à 2018 (eleição geral) o crescimento em 2020 foi na ordem de 420 %, tendo sido gerado no naquele período o montante de 164 processos de Ouvidoria.

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 ainda não dispor de acesso a uma boa conexão de internet, não possuir experiência em navegação na rede mundial de computadores ou não possuir aparelhos com configurações minimamente necessárias a uma boa navegação na *web*.

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 40 (quarenta) requerimentos, 03 foram indeferidos em razão da proibição ao fornecimento dados pessoais contidos no cadastro a terceiros e 01 (um) indeferimento em razão de a Justiça Eleitoral não ser a detentora das informações solicitadas. Dessa forma, houve o deferimento de 90% dos pedidos de acesso à informação. 62% 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 2020 foi realizado por equipe composta por apenas 02 (dois) servidores lotados na Ouvidoria durante todo o ano, porém, em anos eleitorais - devido ao aumento das demandas, no fechamento de cadastro e no período de campanha eleitoral

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



- há um reforço na equipe. No ano de 2020 a equipe de atendentes foi aumentada para 20 servidores nesses períodos de maior demanda.

No fechamento de cadastro houve o total de **6.534 atendimentos**, mais precisamente na última semana de abril e início de maio. Já no período estritamente de campanha eleitoral, compreendido entre o dia 26 de setembro à 29 de novembro de 2020, ocorreram um total de **1.774 chamados**.

Dos 1.774 chamados relativos ao período de campanha eleitoral, estão contidas 21 reclamações, 63 denúncias de conduta vedada, 171 denúncias de propaganda irregular, 196 de Crimes Eleitorais e 1.323 prestação de informações relativas ao processo eleitoral.

Nos meses restantes do ano ocorreram **7.078 atendimentos** no disque 148, sendo uma **média de mais de 1.000 ligações mensais atendidas pela equipe ordinária da Ouvidoria**.

Assim, em todo o ano de 2020 foram atendidas um total de 15.388 ligações.

Dessa forma somando as entradas pelo Formulário Eletrônico com os atendimentos via Telefone, esta Ouvidoria somou a quantidade de 16.079 atendimentos no ano de 2020

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.

3. Inovações

No ano de 2020, o TRE-RO firmou Acordo de Cooperação Técnica nº 25/2020 com o TRE-TO, em que houve a cessão do Módulo do SEI atualizado com a ferramenta de avaliação do usuário. Tal medida foi de suma importância para dar efetividade ao direito de os usuários avaliarem a qualidade do serviço público prestado, conforme expresso no art. 37, §3º, I, da Constituição Federal de 1988, servindo de mais uma ferramenta para dar voz ao cidadão e permitir o constante aprimoramento do serviço desta Unidade. Além de nos adequar às exigências dos órgãos de controle TCU e CNJ.

O procedimento de avaliação consiste no envio de link ao e-mail do usuário – ao final de atendimento - para que acesse o formulário e responda as indagações: Como você avalia o atendimento da Ouvidoria quanto à clareza (1), qualidade (2) e tempo da resposta (3).

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Como primeiro ano de funcionamento da ferramenta, obtivemos os seguintes resultados: Mais de 88% dos respondentes avaliaram como bom ou ótimo o atendimento da ouvidoria quanto a clareza, qualidade e tempo da resposta.

4. Participação no Ranking da Transparência CNJ

A Ouvidoria atuou junto ao Comitê Gestor de Informações na Internet gerenciando a participação do TRE-RO no Ranking da Transparência 2020. 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 89,95% de adequação** aos itens avaliados, classificando-se como **o 28º Tribunal** do Poder Judiciário no Ranking, dentre um total de 92 Tribunais participantes. Subimos 18 posições, visto que em 2019 havíamos ficado na 46ª colocação. Melhoramos em 12% a adequação da transparência ativa, tendo em vista que alcançamos em 2019 o percentual de 77,87% de adequação.

5. Prêmio CNJ de Qualidade 2020

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.

6. Tabelas de dados

Canais de Atendimento		
Tipo	Especificação	Disponibilidade
Formulário Eletrônico (www.tre-ro.jus.br)	https://sei.tre-ro.jus.br/ouvidoria/	Ininterrupta
Correio Eletrônico (E-mail)	ouvidoria@tre-ro.jus.br	Ininterrupta
Ligações Telefônicas	Prefixos: 148 e 0800 148 0148	Horário de Expediente

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Formulário Eletrônico (SEI)	
Tipos	Quantidade
Atendimento ao Cidadão	535
Crítica	005
Denúncia	048
Elogio	001
Reclamação	059
Serviço de Atendimento ao Cidadão (LAI)	038
Sugestão	005
Total de Processos	691

Ligações Telefônicas		
Meses	Quantidade	Período
Janeiro	818	Atendimento ordinário
Fevereiro	717	
Março	932	
Abril	1.626	Fechamento do cadastro (*)
Maio	4.908	
Junho	1.050	

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Julho	1.092	Atendimento ordinário
Agosto	1.080	
Setembro/outubro/novembro (período eleitoral)	1.774	Campanha Eleitoral (**)
Dezembro	1.391	Atendimento ordinário Reabertura do cadastro (***)
Total de ligações em 2020	15.338	

Assuntos das demandas telefônica no período eleitoral (set, out e nov) (****)	
Reclamações	21
Denúncia de Condutas Vedadas	63
Denúncia de Propaganda Irregular	171
Crimes Eleitorais	196
Informações sobre o processo eleitoral	1323
Total de ligações no período	1774

Legenda Tabelas:

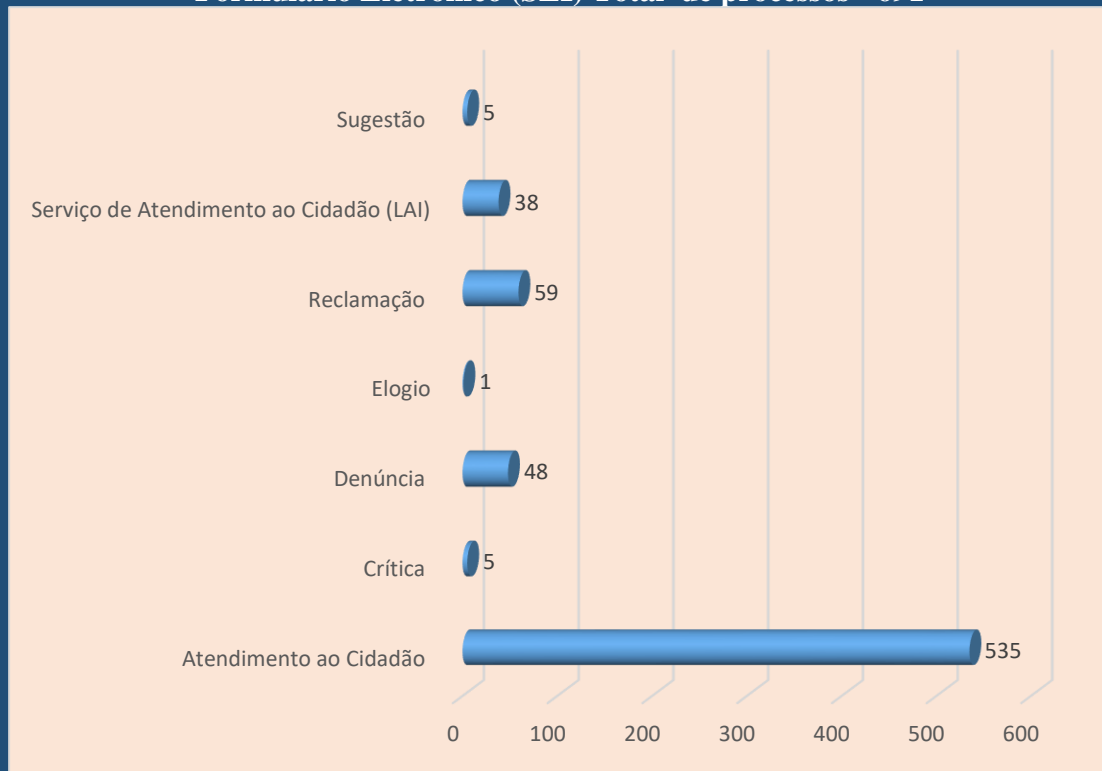
(*) Período em que as operações com o título de eleitor, a exemplo da transferência, atualização de dados e regularização do título são suspensas para preparação dos dados para a eleição. Antes desse período a procura por tais operações aumenta significativamente.

(**) Período em que a equipe da ouvidoria é reforçada para atender às demandas de candidatos, partidos e eleitores a respeito do processo eleitoral.

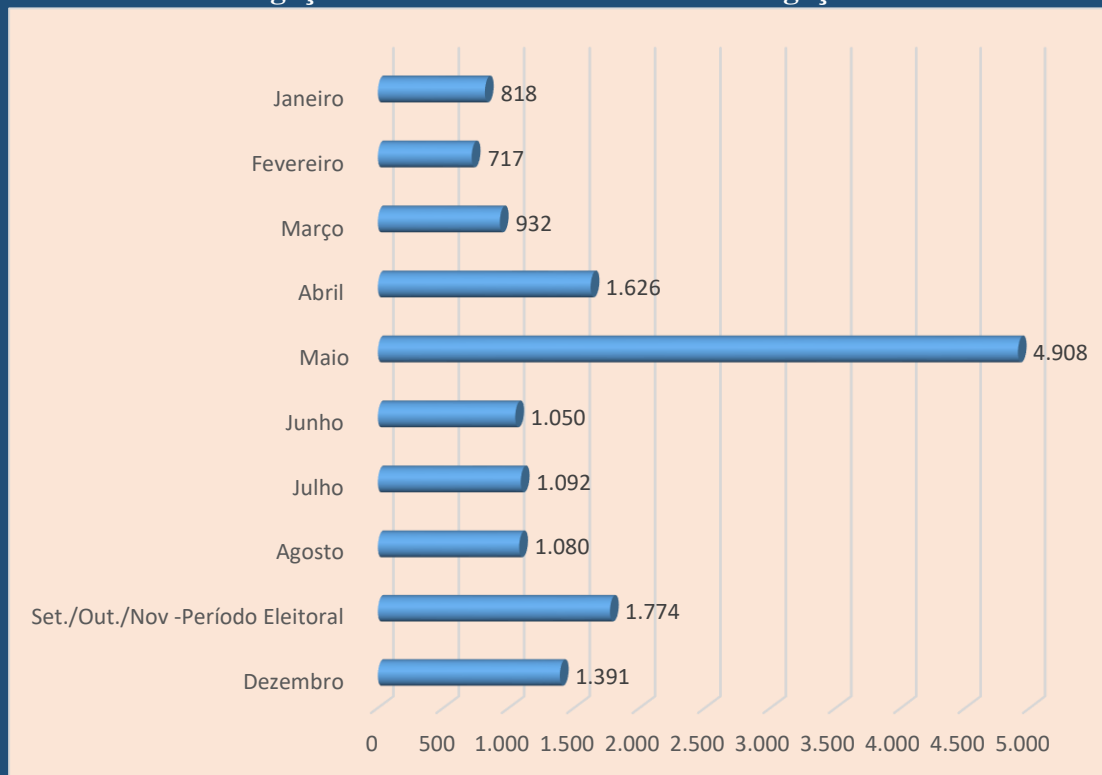
(*) Reinício das operações relacionadas ao título eleitoral.

7. Gráficos

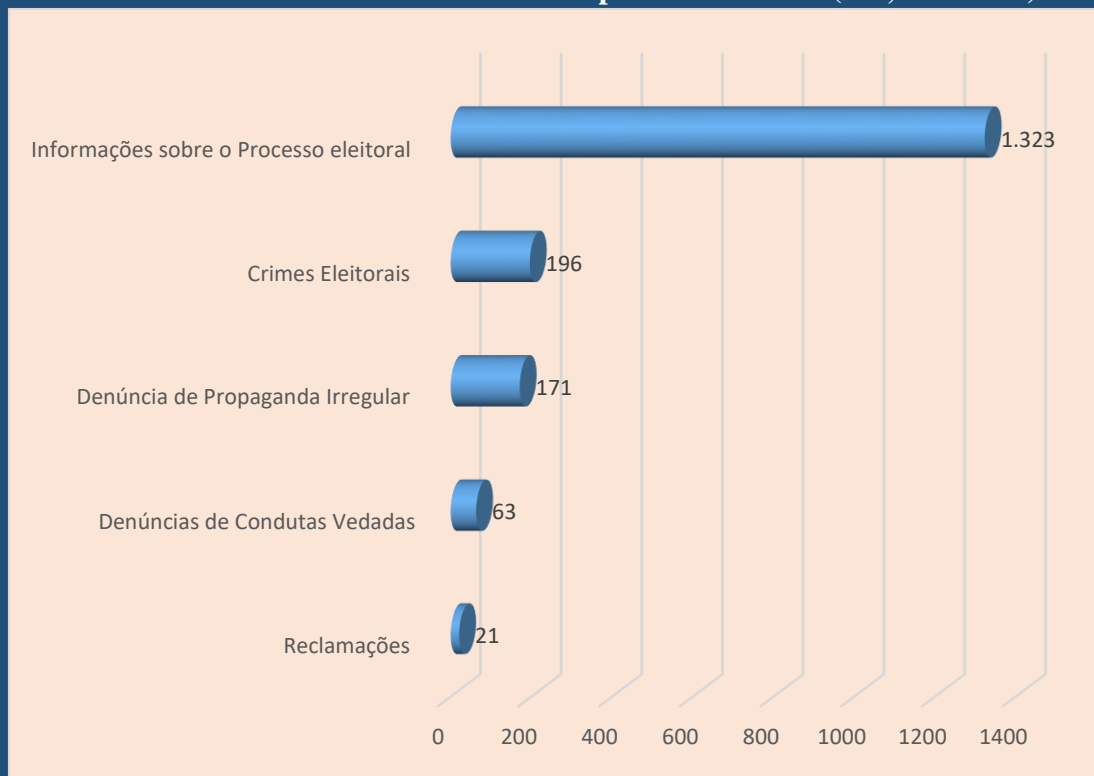
Formulário Eletrônico (SEI) Total de processos - 691



Ligações Telefônicas - Total de 15.338 ligações



Assuntos das demandas telefônica no período eleitoral (set, out e nov)



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 III .