



ACESSO À INFORMAÇÃO

**RELATÓRIO
DA OUVIDORIA**

2022

PORTO VELHO
TRE-RO
2023

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA

Presidente

Paulo Kiyochi Mori

Vice-Presidente

Miguel Monico Neto

Juiz Federal

Walisson Gonçalves Cunha

Juiz de Direito

Edenir Sebastião Albuquerque Rosa

Juiz de Direto

Enio Salvador Vaz

Juiz Membro da Corte

José Vitor Costa Junior

Juiz Membro da Corte

Clênio Amorim Corrêa

Procurador Regional eleitoral

Bruno Rodrigues Chaves

SUMÁRIO

Relatório de Gestão exercício 2022	4
Encaminhamento de Demandas	4
Atendimentos em 2022	5
a. Formulário Eletrônico- SEI.....	5
b. Ligações Telefônicas	5
c. Correio Eletrônico.....	5
d. WhatsApp Chatbot.....	6
e. Balcão Virtual	6
Inovações	6
Participação no <i>Ranking</i> da Transparência CNJ	7
Prêmio CNJ de Qualidade 2022.....	7
Tabelas de dados	8
a. Canais de Atendimentos	8
b. Formulário Eletrônico (SEI)	8
Pesquisa de Satisfação.....	8
Gráficos	9
a. Processos gerados no período	9
b. Processos com tramitação no período.....	9
c. Tempo médio de tramitação no período	10
Composição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia	10

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Relatório de Gestão - Exercício 2022

Trata-se do relatório de gestão da Ouvidoria do TRE-RO relativo ao ano de 2022, 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), Disque Eleição 148 (0800 148 0148), Whatsapp Chatbot (69) 3211-2148 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.

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 2022.

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

No ano de 2022, foram gerados no SEI o total de 514 processos, consistindo em 01 elogio, 03 críticas, 20 pedidos de acesso a informações, 21 denúncias, 46 reclamações, 02 sugestões e **421 processos de Atendimento ao Cidadão**. Esta última modalidade de manifestação representou cerca de **81,09 % do total das demandas em 2022** recebidas no SEI.

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 20 (vinte) requerimentos, houve deferimento de 100% dos pedidos de acesso à informação.

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 2022 foi realizado por equipe composta por 02 (dois) servidores e 2 (dois) colaboradores terceirizados.

No ano de 2022 ocorreram uma média de **5.400 atendimentos** no disque 148, sendo uma **média de mais de 450 ligações mensais atendidas pela equipe ordinária da Ouvidoria**.

c. Correio Eletrônico (E-mail)

Serviço permanente da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia, disponibilizado no e-mail ouvidoria@tre-ro.jus.br a ouvidoria recebeu um total de 450 mensagens eletrônicas período de 2022.

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



d. Whatsapp Chatbot (69) 3211-2148

O WhatsApp Chatbot é uma ferramenta de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-RO.

O WhatsApp Chatbot 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 Chat bot autoatendimento recebe as manifestações dos usuários 24 horas por dia. Entretanto os atendimentos humanos são analisados durante o horário de expediente ordinário. O sistema foi iniciado na ouvidoria no mês de maio de 2022 e no de 2022, foram atendidas um total de **1.295 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 n° 372, de 12 de fevereiro de 2021** e **Portaria de n° 7/2021**. Os usuários do Balcão Virtual são: advogados, partes, membro do Ministério Público Eleitoral, Defensoria Pública da União, candidatos, partidos políticos e eleitores. No ano de 2022, atendemos um total de 114 solicitações no Balcão Virtual.

Dessa forma somando as entradas pelo Formulário Eletrônico com os atendimentos via Telefone, esta Ouvidoria somou a quantidade de 7.773 atendimentos no ano de 2022

3. Inovações

No ano de 2022, o TRE-RO instituiu no âmbito da Justiça Eleitoral de Rondônia o autoatendimento ao eleitor, ferramenta de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-RO. Esse é o novo sistema que proporciona a funcionalidade do **Balcão Virtual no TRE-RO** na **Resolução CNJ n° 372, de 12 de fevereiro de 2021** e **Portaria de n° 7/2021**. Além do atendimento do balcão virtual essa ferramenta oferece uma modalidade de atendimento adicional ao eleitor através de chat ou videoconferência. 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



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 2022. 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 95,38% de adequação** aos itens avaliados, classificando-se como **o 7º Tribunal** do Poder Judiciário no Ranking, dentre todos os tribunais eleitorais

5. Prêmio CNJ de Qualidade 2022

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

a. Canais de Atendimento

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
Whatsapp chatbot	Fone: 69 3211-2148	Ininterrupta
Balcão Virtual	https://www.tre-ro.jus.br/imprensa/noticias-tre-ro/2021/Marco/tre-ro-disponibiliza-balcao-virtual-como-opcao-adicional-de-atendimento-1	Horário de Expediente

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



b. Formulário Eletrônico

Formulário Eletrônico (SEI)	
Tipos	Quantidade
Atendimento ao Cidadão	421
Crítica	03
Denúncia	21
Elogio	01
Reclamação	46
Serviço de Atendimento ao Cidadão (LAI)	20
Sugestão	2
Total	514

7. Pesquisa de Satisfação.

Ao final de cada atendimento dos Processos gerados no SEI é encaminhado uma avaliação do atendimento prestado pela justiça eleitoral. No ano de 2022 obtivemos as seguintes avaliações:

Estadísticas - Período (01/01/2022 a 31/12/2022)

Total de Avaliações: 26

Gráfico	Avaliação Quanto à Clareza da resposta	
	Avaliação	Resposta
	Ótimo	15
	Bom	6
	Regular	4
	Péssimo	1
	Índice de satisfação	80.77%

Gráfico	Avaliação Quanto à Qualidade da resposta	
	Avaliação	Resposta
	Ótimo	14
	Bom	7
	Regular	4
	Péssimo	1
	Índice de satisfação	80.77%

Gráfico	Avaliação Quanto ao Tempo da resposta	
	Resposta	Avaliação
	Ótimo	10
	Bom	12
	Regular	4
	Péssimo	0
	Índice de satisfação	84.62%

Índice Geral de Satisfação	
82.05%	

8. Gráficos

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-RO	514
TOTAL:	514

Processos gerados no período

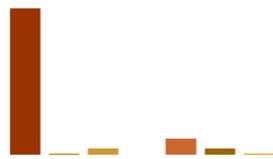


TRE-RO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2022													
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	44	81	70	71	39									421
TRE-RO	CRÍTICA			1							1			3	
TRE-RO	DENÚNCIA	1	1		1	2		2	3	3	6	1	1	21	
TRE-RO	ELOGIO			1										1	
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	2	2	7	2	4	4	2	9	1	5	4	4	46	
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO		1	2		3	1	2	4	2	4	1		20	
TRE-RO	SUGESTÃO				1		1							2	
	TOTAL:	47	85	81	75	48	18	17	41	27	37	17	21	514	

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

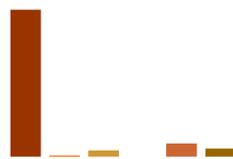


ATENDIMENTO AO CIDADÃO
 CRÍTICA
 DENÚNCIA
 ELOGIO
 RECLAMAÇÃO
 SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
 SUGESTÃO

Processos com tramitação no período

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	484
TRE-RO	CRÍTICA	3
TRE-RO	DENÚNCIA	22
TRE-RO	ELOGIO	1
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	46
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	26
TRE-RO	SUGESTÃO	2
	TOTAL:	584

Processos com tramitação no período (ORE-RO / TRE-RO)



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
 CRÍTICA
 DENÚNCIA
 ELOGIO
 RECLAMAÇÃO
 SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
 SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	470
TRE-RO	CRÍTICA	3
TRE-RO	DENÚNCIA	22
TRE-RO	ELOGIO	1
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	43
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	26
TRE-RO	SUGESTÃO	2
	TOTAL:	567

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

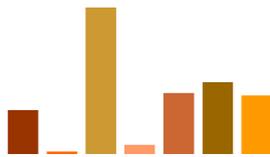
Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	14
TRE-RO	RECLAMA	3
TOTAL:		17

ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO
RECLAMAÇÃO
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
SUGESTÃO

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5d 18h 12m 42s
TRE-RO	CRÍTICA	9h 18m 37s
TRE-RO	DENÚNCIA	19d 2h 23m 4s
TRE-RO	ELOGIO	1d 4h 2m 56s
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	8d 1h 15m 13s
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	9d 7h 15m 55s
TRE-RO	SUGESTÃO	7d 14h 53m 41s
GERAL:		7d 8h 11m 44s

Tempos médios de tramitação no período (ORE-RO / TRE-RO)



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO
RECLAMAÇÃO
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
SUGESTÃO

Composição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia:

Clênio Amorim, Juiz Ouvidor;
Lia Maria Araújo Lopes, Coordenadora;
Daniel Vitor de Laia Ferreria, Assistente;
Isis Christina Gurgel do Amaral, Assistente;
Estefani Braga da Silva, Colaboradora;
Olga Trindade Alves, Colaboradora.