



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – TRE-RO

Exercício 2025

Tribunal Regional
Eleitoral de Rondônia



SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Canais de Atendimento Disponibilizados	3
3. Panorama Geral das Atividades da Ouvidoria em 2025	3
3.1 Formulário Eletrônico (SEI)	4
3.2 Correio Eletrônico (E-mail Institucional)	4
3.3 Atendimento Telefônico (Disque 148 / 0800 148 0148)	4
3.4 Balcão Virtual e WhatsApp Chatbot	4
3.5 Atendimento Presencial	4
3.6 Total Geral de Atendimentos em 2025	4
3.7 Ouvidoria como Unidade Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais (LGPD)	4
3.8 Atuação da Ouvidoria da Mulher	5
4. Atuação Institucional e Ações de Orientação ao Eleitor em 2025	5
5. Iniciativas e Ações de Aperfeiçoamento em 2025	5
6. Gráficos e Indicadores de Atendimento – Exercício 2025	6
7. Considerações Finais	10

1. Introdução

2. Canais de Atendimento Disponibilizados

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria disponibilizou os seguintes canais oficiais:

- Formulário Eletrônico (SEI);
- E-mail institucional: **ouvidoria@tre-ro.jus.br**;
- Atendimento telefônico: **Disque 148 / 0800 148 0148**;
- WhatsApp Chatbot: **(69) 3211-2148**;
- Balcão Virtual;
- Atendimento presencial.

Esses canais asseguram amplo acesso aos serviços da Justiça Eleitoral e atendem diferentes perfis de cidadãos.

3. Panorama Geral das Atividades da Ouvidoria em 2025

No exercício de 2025, a Ouvidoria consolidou-se como a porta de entrada qualificada das demandas da sociedade, fortalecendo o diálogo institucional e o atendimento humanizado.

A seguir, apresentam-se os dados consolidados.

3.1 Formulário Eletrônico (SEI)

Foram registradas **179 manifestações**, classificadas da seguinte forma:

Formulário Eletrônico (SEI)	
Tipos de solicitações	Quantidade de atendimentos
Atendimentos ao cidadão	90
Pedidos de acesso à informação	77
Denúncias	8
Reclamações	2
Sugestões	1
Elogios	1

A predominância de atendimentos e pedidos de acesso reforça o papel da Ouvidoria como mecanismo de transparência ativa e passiva.

3.2 Correio Eletrônico (E-mail Institucional)

Foram recebidas **743 mensagens**.

Esse canal permanece vital para comunicações espontâneas, dúvidas e solicitações que exigem resposta individualizada.

3.3 Atendimento Telefônico (Disque 148 / 0800 148 0148)

A Ouvidoria registrou **1.785 ligações**.

O canal telefônico mantém grande procura, especialmente para orientações imediatas e dúvidas sobre procedimentos eleitorais.

3.4 Balcão Virtual e WhatsApp Chatbot

Foram realizados **32.430 atendimentos** por meio desses canais digitais.

O WhatsApp Chatbot destacou-se como o principal canal de alto volume, especialmente no período pré-fechamento do cadastro eleitoral, dada a facilidade de acesso por dispositivos móveis.

3.5 Atendimento Presencial

Foram realizados **973 atendimentos presenciais**, essenciais para cidadãos com dificuldades tecnológicas ou que necessitam de apoio direto.

3.6 Total Geral de Atendimentos em 2025

Somando todos os canais, foram registrados **36.110 atendimentos**.

Esse número evidencia:

- a capilaridade dos canais digitais;
- a confiança crescente da população no TRE-RO;
- a relevância institucional da Ouvidoria.

3.7 Atuação da Ouvidoria como Unidade Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais (LGPD)

Em 2025, a Ouvidoria também exerceu as funções da **Unidade Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO/DPA)**, conforme a LGPD e a Resolução CNJ nº 363/2021.

No período, **não foram registradas solicitações formais de titulares** baseadas no art. 18 da LGPD.

Ainda assim, a unidade manteve atuação contínua:

- monitoramento dos fluxos de dados pessoais;

- revisão de formulários e procedimentos;
- orientação técnica às unidades;
- apoio à governança de dados;
- interlocução com cidadãos e ANPD.

3.8 Atuação da Ouvidoria da Mulher

A Ouvidoria também abriga a **Ouvidoria da Mulher**, canal especializado em acolhimento de manifestações relacionadas à violência, assédio ou discriminação envolvendo mulheres no âmbito da Justiça Eleitoral.

Em 2025, **não foram recebidas manifestações formais** nesse canal. Apesar disso, a atuação permaneceu ativa, com:

- equipe capacitada para atendimento sensível;
- disponibilidade permanente do canal;
- ações de conscientização e prevenção;
- alinhamento às diretrizes nacionais do CNJ.

A Ouvidoria da Mulher reafirma o compromisso institucional com um ambiente seguro e acolhedor para servidoras, magistradas, colaboradoras e usuárias.

4. Atuação Institucional e Ações de Orientação ao Eleitor em 2025

Em 2025, a Ouvidoria colaborou diretamente com a Presidência e a Diretoria-Geral nas ações do programa **“Meu Voto, Meu Poder”**, atuando na orientação ao eleitor e na disseminação de informações claras e acessíveis.

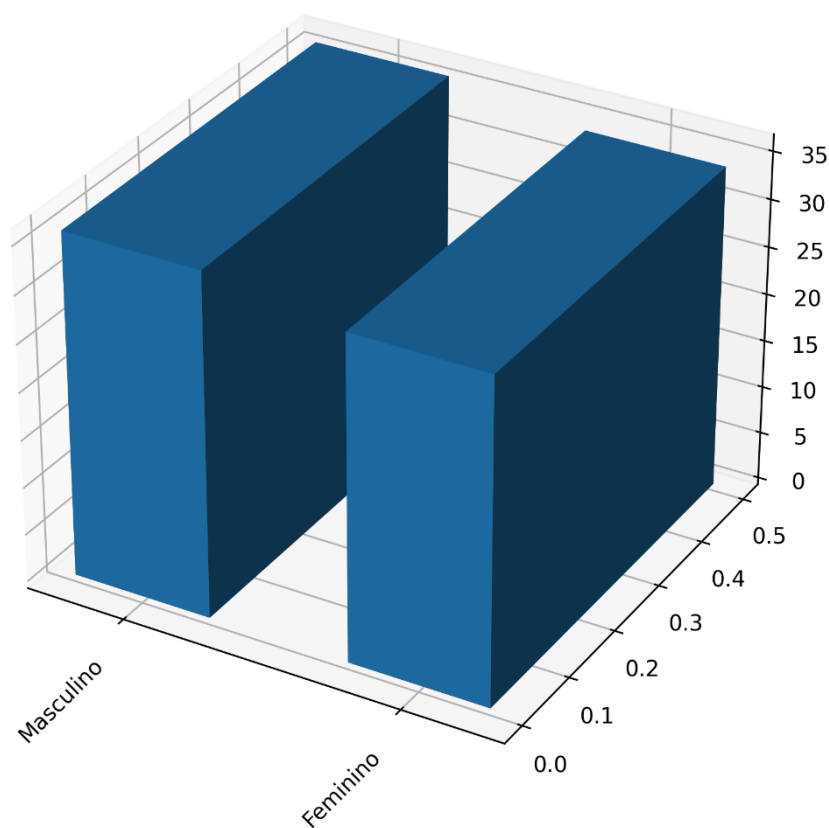
5. Iniciativas e Ações de Aperfeiçoamento em 2025

Destacam-se:

- Implantação do sistema do **SAC-JE**, plataforma nacional de atendimento ao eleitor;
- Apoio às ações do programa **Meu Voto, Meu Poder**;
- Aprimoramento dos canais de atendimento;
- Melhoria da comunicação com os cidadãos;
- Racionalização de fluxos internos e aumento da eficiência.

6. Gráficos e Indicadores de Atendimento – Exercício 2025

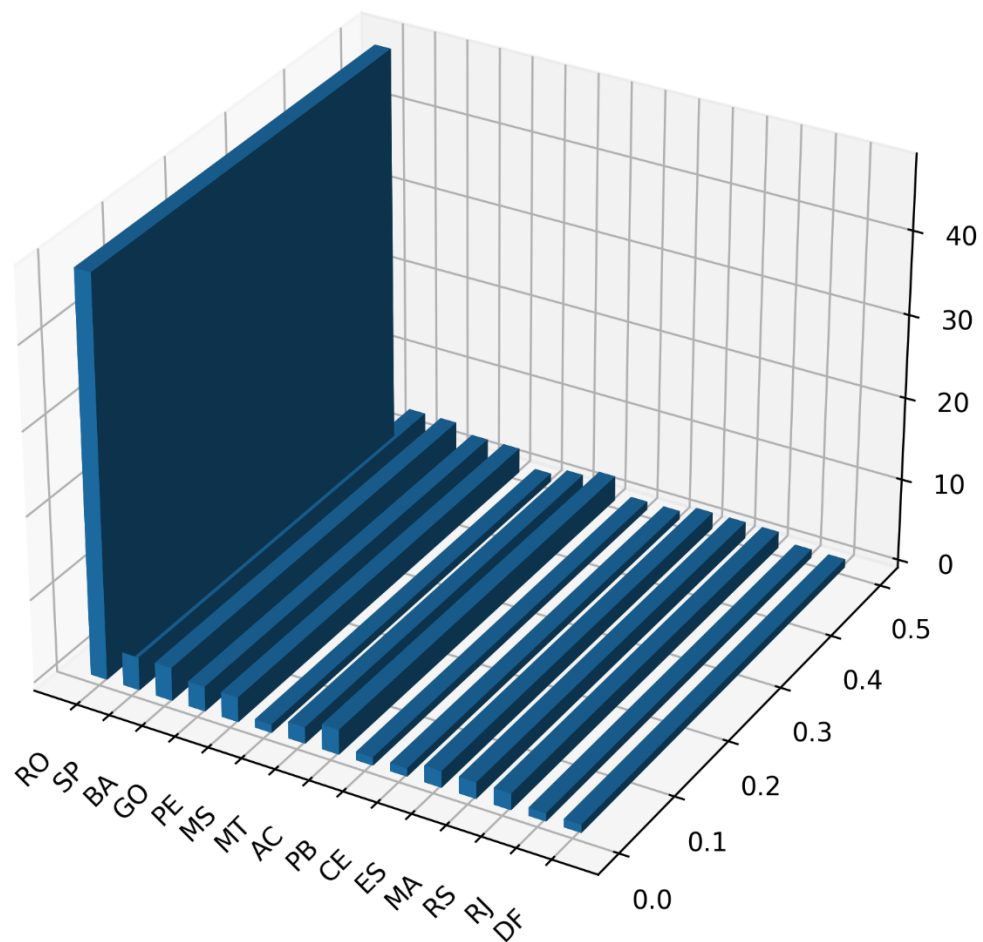
Distribuição - Genero



1. Gênero

O gráfico apresenta a distribuição de gênero entre os participantes da pesquisa. Observa-se um equilíbrio significativo entre homens e mulheres, com ligeira predominância do público masculino. Essa paridade reforça que os resultados representam de maneira equilibrada diferentes perspectivas de gênero, contribuindo para uma análise mais completa do perfil dos respondentes.

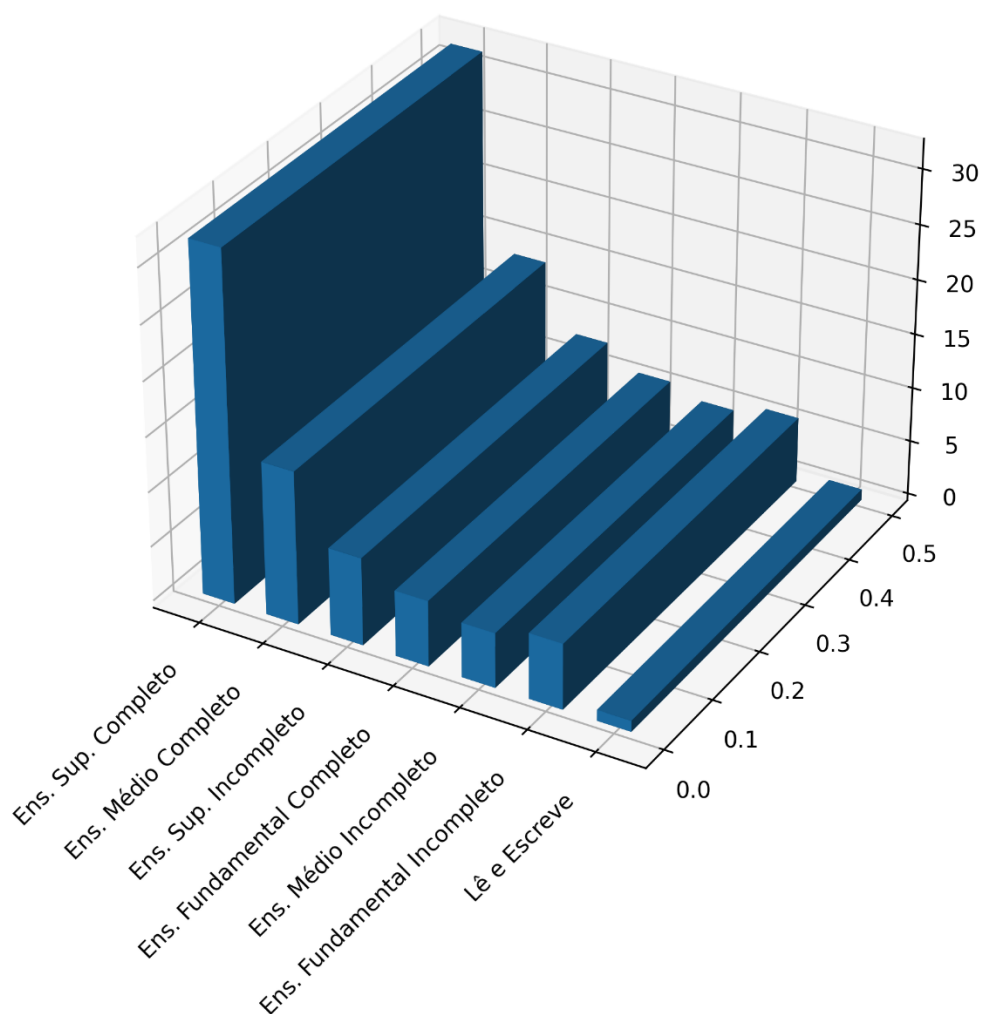
Distribuição - Estado



2. Estado

A maioria absoluta dos participantes reside no Estado de Rondônia, reflexo esperado dado o contexto institucional e geográfico da pesquisa. Contudo, há também representatividade de diversos outros estados brasileiros — como São Paulo, Bahia, Pernambuco, Goiás, Espírito Santo e Maranhão — o que demonstra diversidade regional e contribui para uma visão mais ampla sobre o tema analisado.

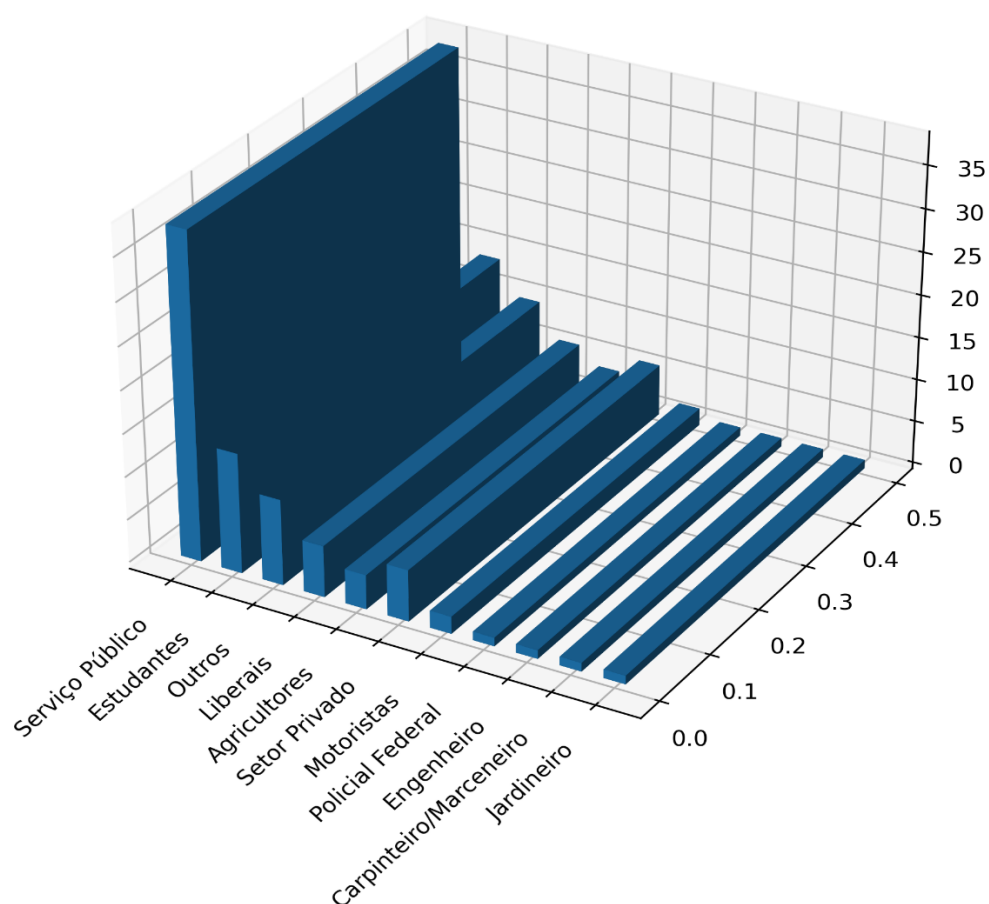
Distribuição - Instrucao



3. Grau de Instrução

O nível educacional dos participantes concentra-se majoritariamente no **Ensino Superior Completo**, seguido pelo Ensino Médio Completo e Ensino Superior Incompleto. O perfil mostra um público com alta escolaridade formal, o que pode influenciar positivamente a compreensão e a qualidade das respostas fornecidas. Há também presença de participantes com níveis fundamental e médio incompletos, assegurando pluralidade de vivências educacionais.

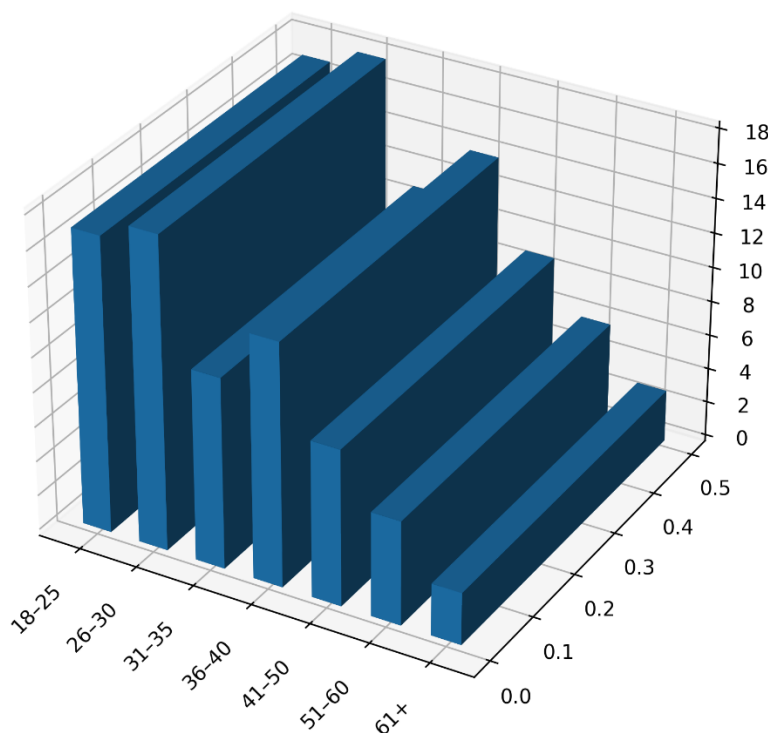
Distribuição - Profissão



4. Profissão

Predominam profissionais do serviço público nas três esferas (municipal, estadual e federal), representando o maior grupo da amostra. Em seguida, destacam-se estudantes, profissionais liberais, trabalhadores do setor privado e agricultores. Essa composição profissional heterogênea enriquece o conjunto de dados, permitindo observar percepções provenientes de diferentes áreas de atuação.

Distribuição - Idade



5. Idade

A distribuição por faixa etária revela maior concentração entre **18 e 40 anos**, especialmente nas faixas de **26 a 30 anos** e **36 a 40 anos**. Há presença equilibrada de adultos jovens, adultos intermediários e um grupo menor de participantes acima de 50 anos. Essa diversidade de idades contribui para uma visão intergeracional das opiniões coletadas.

7. Considerações Finais

A equipe da Ouvidoria do TRE-RO, em 2025, foi composta por:

- **Juíza Ouvidora:** Dra. Sandra Maria Correia da Silva
- **Coordenadora Técnica:** Lia Maria Araújo Lopes
- **Assistente de Ouvidoria:** Daniel Vitor de Laia Ferreira
- **Colaboradora de Apoio:** Silvana Campos da Silva

O ano de 2025 foi marcado por elevado volume de atendimentos, avanços institucionais e fortalecimento da transparência. A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta ativa, o respeito ao cidadão, a governança de dados pessoais, a proteção das mulheres e a excelência dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Rondônia.