



ACESSO À INFORMAÇÃO

**RELATÓRIO
DA OUVIDORIA**

2023

PORTO VELHO
TRE-RO
2023

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA

Presidente

Paulo Kiyochi Mori

Vice-Presidente

Miguel Monico Neto

Juiz Federal

Marcelo Stival

Ricardo Beckerath da Silva Leitão

Juiz de Direito

Edenir Sebastião Albuquerque Rosa

Enio Salvador Vaz

Jurista

Igor Habib Ramos Fernandes

Procurador Regional eleitoral

Bruno Rodrigues Chaves

Leonardo Trevizani Caberlon

SUMÁRIO

Relatório de Gestão exercício 2023	4
Encaminhamento de Demandas	4
Atendimentos em 2023	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	6
Prêmio CNJ de Qualidade 2023.....	6
Tabelas de dados	7
a. Canais de Atendimentos	7
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. Processo com andamento fechado na unidade ao final do período	9
Composição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia	10

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



Relatório de Gestão - Exercício 2023

Trata-se do relatório de gestão da Ouvidoria do TRE-RO relativo ao ano de 2023, 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), 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 2023.

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

No ano de 2023, foram gerados no SEI o total de 141 processos, consistindo em 01 elogio, 02 críticas, 33 pedidos de acesso à informação, 4 denúncias, 10 reclamações e **91 processos de Atendimento ao Cidadão**. Esta última modalidade de manifestação representou cerca de **63,82 % do total das demandas em 2023** 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 33 (trinta e três) requerimentos, houve o 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 2023 foi realizado por equipe composta por 01 (um) servidor e 1 (um) colaboradora terceirizada.

No ano de 2023 ocorreram uma média de **2.847 mil atendimentos** no disque 148, sendo uma **média de mais de 230 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 648 mensagens eletrônicas período de 2023.

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



d. Balcão Virtual e Whatsapp Chatbot (69) 3211-2148

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 2023, atendemos um total de 6.339 solicitações no Balcão Virtual.

Dessa forma somando as entradas pelo Formulário Eletrônico com os atendimentos via Telefone, email e balcão virtual esta Ouvidoria somou a quantidade de 9.975 atendimentos no ano de 2023.

3. 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 2023. 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 98,40% de adequação**, logrando êxito em 83 dos 84 itens.

4. Prêmio CNJ de Qualidade 2023

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 n° 215/2015 ao dar resposta resolutive, à demanda encaminhada pelo Conselho, no prazo de 30 dias.

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia - Ouvidoria



5. 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	91
Crítica	02
Denúncia	04
Elogio	01
Reclamação	10
Serviço de Atendimento ao Cidadão (LAI)	33
Total	141

6. 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 2023 obtivemos as seguintes avaliações:

13/12/2023, 17:03

SEI - Avaliação de Atendimento - Estatísticas

Estatísticas - Período (01/01/2023 a 13/12/2023)

Total de Avaliações: 12

Avaliação Quanto à Clareza da resposta		
Gráfico	Avaliação	Resposta
	Ótimo	10
	Bom	2
	Regular	0
	Péssimo	0
	Índice de satisfação	100%

Avaliação Quanto à Qualidade da resposta		
Gráfico	Avaliação	Resposta
	Ótimo	9
	Bom	3
	Regular	0
	Péssimo	0
	Índice de satisfação	100%

Avaliação Quanto ao Tempo da resposta		
Gráfico	Resposta	Avaliação
	Ótimo	7
	Bom	2
	Regular	3
	Péssimo	0
	Índice de satisfação	75%

Índice Geral de Satisfação	
91,67%	

7. Gráficos

SEI - Estatísticas da Ouvidoria

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-RO	88
TOTAL:	88

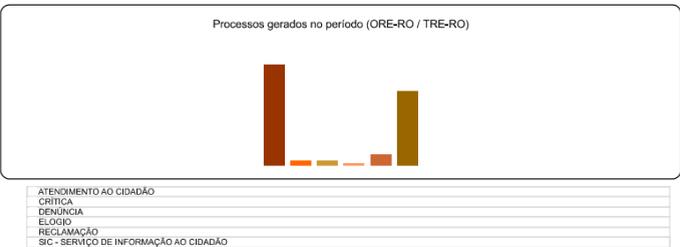
▲ Ocultar Gráfico



Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2023												
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	11		4	4	1	5	6	3	6	2	3		45
TRE-RO	CRITICA				1					1				2
TRE-RO	DENUNCIA						1					1		2
TRE-RO	ELOGIO												1	1
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	1		1	1					1	1			5
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	1			2	4	4		6	7	3	4	2	33
TOTAL:		13		5	8	5	10	6	9	15	6	8	3	88

▲ Ocultar Gráfico



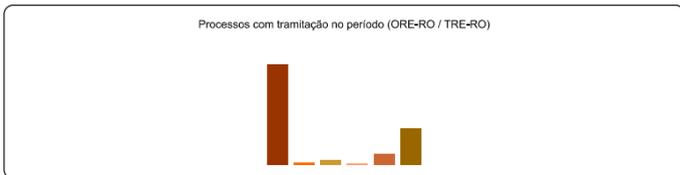
Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	91
TRE-RO	CRITICA	2
TRE-RO	DENUNCIA	4
TRE-RO	ELOGIO	1
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	10
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	33
TOTAL:		141

▲ Ocultar Gráfico

https://sei.tre-ro.jus.br/sei/controlador.php?acao=gerar_estatisticas_ouvidoria&acao_origem=gerar_estatisticas_ouvidoria&infra_sistema=10000100&infra_unidade_atual=320&infra_hash=2a23d5be8e988996c7748... 1/3

SEI - Estatísticas da Ouvidoria

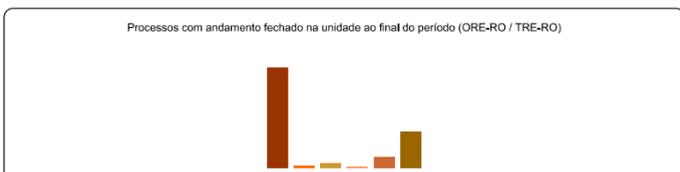


ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRITICA
DENUNCIA
ELOGIO
RECLAMAÇÃO
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-RO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	91
TRE-RO	CRITICA	2
TRE-RO	DENUNCIA	4
TRE-RO	ELOGIO	1
TRE-RO	RECLAMAÇÃO	10
TRE-RO	SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	33
TOTAL:		141

▲ Ocultar Gráfico



Composição da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia:

*Marcelo Stival, Juiz Ouvidor;
Lia Maria Araújo Lopes, Coordenadora;
Daniel Vitor de Laia Ferreria, Assistente;
Estefani Braga da Silva, Colaboradora;*