

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA TRE-RO

Exercício 2024

Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia – Ouvidoria

Relatório de Gestão - Exercício 2024

1. Introdução

O presente documento consiste no Relatório de Gestão da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia (TRE-RO), referente ao exercício de 2024, elaborado em conformidade com o disposto no art. 14, inciso X, da Resolução TRE-RO nº 27/2010.

A Ouvidoria configura-se como um canal institucional de escuta qualificada e participação social, voltado à melhoria contínua da administração deste Tribunal e à qualidade dos serviços oferecidos à população. Por meio da interlocução com as unidades internas, a Ouvidoria trata manifestações classificadas como reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e atendimentos ao cidadão, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e na Resolução TRE-RO nº 27/2010.

Adicionalmente, a unidade é incumbida da gestão dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), em consonância com as diretrizes da Resolução TRE-RO nº 39/2016.

Estão à disposição da sociedade diversos canais para o envio de manifestações, entre eles: o Formulário Eletrônico disponível no site institucional do TRE-RO, o endereço de e-mail oficial (ouvidoria@tre-ro.jus.br), o serviço Disque Eleição (148 / 0800 148 0148), o canal de autoatendimento via WhatsApp (69 3211-2148) e o Balcão Virtual.

Os usuários também podem apresentar suas demandas presencialmente ou por meio de correspondência física, dirigidas à sala da Ouvidoria, localizada na sede do Tribunal.

Este relatório consolida e analisa as principais atividades, estatísticas e resultados obtidos ao longo do ano de 2024, destacando o uso de recursos visuais atualizados e dados minuciosamente organizados para fortalecer a transparência e a efetividade da atuação da Ouvidoria.

Encaminhamento de Demandas

As manifestações encaminhadas por meio do Formulário Eletrônico são automaticamente transformadas em processos administrativos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o que garante maior agilidade e rastreabilidade no tratamento das demandas.

Quando as solicitações não podem ser solucionadas diretamente pela Ouvidoria, elas são prontamente direcionadas às unidades competentes do Tribunal, responsáveis pela análise técnica e pela resposta definitiva ao cidadão.

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.

2. Canais de Atendimento Disponibilizados

Para garantir a acessibilidade e a celeridade na resposta ao cidadão, a Ouvidoria do TRE-RO disponibiliza os seguintes canais permanentes de atendimento:

- Formulário Eletrônico (SEI), via site institucional;
- Correio eletrônico: ouvidoria@tre-ro.jus.br;
- Atendimento telefônico: Disque 148 / 0800 148 0148;
- WhatsApp Chatbot (69) 3211-2148;
- Balcão Virtual;
- Atendimento presencial na sede do Tribunal.

3. Panorama Geral dos atendimentos em 2024

Formulário Eletrônico (SEI)

Durante o exercício de 2024, os registros oriundos do Formulário Eletrônico (SEI) totalizaram 109 manifestações, sendo 75 classificadas como atendimentos ao cidadão, 22 como denúncias, 10 como reclamações, 1 como crítica e 1 como sugestão. O total de atendimentos registrados exclusivamente por esse canal ao longo do ano foi de 109.

Esse total evidencia a diversidade de temas e demandas que chegam à Ouvidoria por meio do Formulário Eletrônico, demonstrando sua relevância como canal ativo de escuta da sociedade.

b. Correio Eletrônico (e-mail)

- O canal de correio eletrônico institucional da Ouvidoria recebeu, ao longo de 2024, um total de 961 mensagens. Este meio tem se consolidado como uma via eficaz para o envio de demandas formais, esclarecimentos de dúvidas e encaminhamento de documentos, sendo amplamente utilizado tanto por cidadãos quanto por representantes de instituições públicas e privadas.

c. Ligações Telefônicas (Disque 148 / 0800 148 0148)

O canal telefônico, representado pelos números Disque 148 e 0800 148 0148, registrou um total de 3.926 ligações ao longo do ano de 2024. Esse canal continua a ser uma das formas mais tradicionais e acessíveis de comunicação com a Ouvidoria, especialmente utilizado por eleitores que residem em áreas com acesso limitado à

internet ou que preferem o atendimento humano direto para esclarecer dúvidas, fazer reclamações ou registrar manifestações diversas.

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

O canal híbrido composto pelo Balcão Virtual e pelo atendimento via WhatsApp Chatbot contabilizou, ao longo do ano de 2024, um total de 8.066 atendimentos. Essa ferramenta tem se destacado pela sua praticidade e alcance, oferecendo aos usuários um meio de interação digital eficiente, tanto em formato automatizado quanto com suporte humano, contribuindo de maneira significativa para a descentralização do atendimento e a ampliação do acesso à Justiça Eleitoral.

Total geral de atendimentos em 2024 (todos os canais): 13.062

4. Destaques do Período Eleitoral 2024

Durante o período eleitoral de 2024, a Ouvidoria reforçou significativamente sua estrutura de atendimento para responder à elevada procura por orientações, informações e serviços relacionados ao processo eleitoral. A atuação da unidade foi pautada por um planejamento prévio de contingência, que envolveu a ampliação da equipe de atendimento e o monitoramento contínuo das plataformas digitais.

No primeiro turno das eleições, realizado em 6 de outubro de 2024, foram contabilizados 11.397 atendimentos realizados em um único dia. Desses, 1.467 foram feitos por atendentes humanos por meio de ligações e interações via WhatsApp, enquanto outros 9.930 foram conduzidos por meio do atendimento automatizado oferecido pelo chatbot.

Esse volume expressivo de demandas não apenas reafirma a importância da Ouvidoria como canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Eleitoral, mas também evidencia a eficiência das ferramentas digitais implementadas. O chatbot demonstrou ser um recurso estratégico na absorção de demandas de baixa complexidade, permitindo que a equipe humana se concentrasse em casos mais específicos e que exigiam mediação ou atendimento qualificado.

Importa destacar que, no dia da eleição, a atuação da Ouvidoria contou com o apoio operacional de um total de 34 servidores, distribuídos entre o atendimento remoto e presencial. Essa força de trabalho reforçada foi essencial para assegurar o fluxo contínuo de atendimento, minimizar o tempo de resposta e ampliar a capacidade de resolução das manifestações encaminhadas em tempo real.

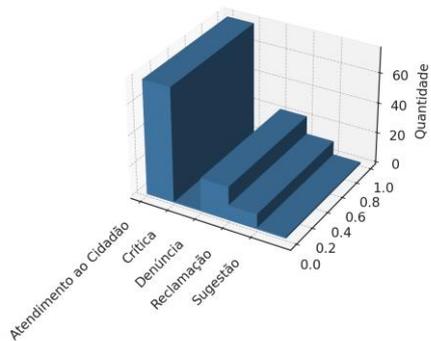
5. Iniciativas e Ações de Aperfeiçoamento

Em 2024, a Ouvidoria deu continuidade às seguintes ações estruturantes:

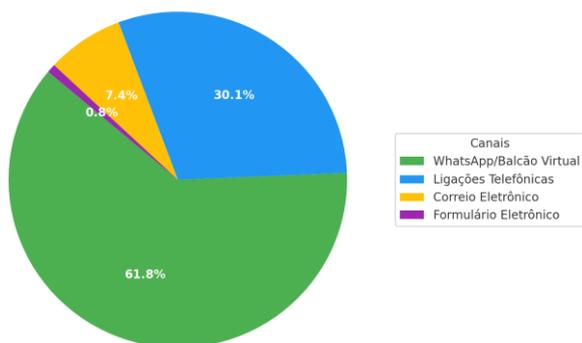
- Reforço na divulgação dos canais de atendimento durante o ano eleitoral;
- Integração com sistemas de atendimento para melhor resolutividade;
- Ampliação da base de dados para diagnóstico de demandas recorrentes e proposição de melhorias.

6. Gráficos das demandas em 2024

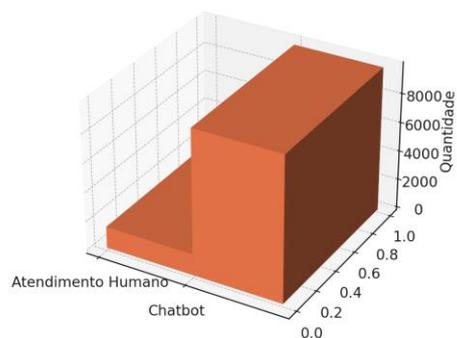
Distribuição das Manifestações no SEI (2024)



Atendimentos por Canal (2024)



Atendimentos no Dia da Eleição - 1º Turno (2024)



Análise Gráfica dos Dados de 2024

Com o objetivo de proporcionar maior clareza e facilitar a compreensão dos dados apresentados, esta seção reúne representações gráficas dos principais indicadores da Ouvidoria durante o exercício de 2024. Os gráficos foram elaborados com base nos registros consolidados e refletem, de forma visual, a diversidade e o volume das manifestações recebidas ao longo do ano.

O **Gráfico 1** apresenta a distribuição das manifestações recebidas por meio do Formulário Eletrônico (SEI), evidenciando a predominância de atendimentos ao cidadão, seguidos por denúncias e reclamações. Esse comportamento reforça o papel da Ouvidoria como canal primário de escuta qualificada e acolhimento de demandas.

O **Gráfico 2** ilustra a proporção de atendimentos por canal de comunicação. Nota-se a expressiva utilização do WhatsApp e Balcão Virtual, confirmando a tendência de crescimento dos canais digitais e o esforço da Ouvidoria em disponibilizar meios acessíveis e ágeis de atendimento ao público.

O **Gráfico 3** concentra-se especificamente nos atendimentos realizados no dia do primeiro turno das eleições, em 6 de outubro de 2024. Os dados destacam o desempenho do chatbot no suporte automatizado à população, com mais de 9 mil interações, enquanto o atendimento humano concentrou-se nos casos que exigiam atenção individualizada e respostas específicas.

7. Considerações Finais

A equipe da Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia em 2024 foi composta pela Juíza Ouvidora Sandra Maria Correia da Silva, que coordenou os trabalhos com responsabilidade institucional e orientação estratégica. Atuando na coordenação técnica e administrativa esteve Lia Maria Araújo Lopes, responsável por supervisionar os processos operacionais da unidade.

No suporte às atividades cotidianas e no atendimento ao cidadão, contou-se com o trabalho do assistente Daniel Vitor de Laia Ferreria, além da colaboração eficiente de Silvana Campos da Silva, que contribuiu ativamente para a execução das ações da Ouvidoria ao longo do exercício.

A atuação da Ouvidoria em 2024 foi marcada por um cenário de grande demanda, em especial no contexto das eleições. Apesar dos desafios, a unidade demonstrou capacidade de adaptação, uso eficiente de tecnologia e compromisso com a escuta ativa do cidadão.