



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE
OUVIDORIA ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE – OE/RN**



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE – OE/RN.

Período

1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

Elaboração

Ouvidoria do TRE-RN

Corpo Funcional

Marcelo Freire de Lima
Kélia Kalingia Cardoso Costa thó
Amanda Pessoa de Melo

Ouvidora

Dra. Juíza Dra. Adriana Cavalcanti Magalhães Faustino Ferreira



Natal – RN

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	02
2. ESTATÍSTICA DO USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS	03
3. ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS MENS AIS	03
4. NATUREZA DO RELATO (Assunto)	04
5 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	04

1. APRESENTAÇÃO

A efetivação do serviço de ouvidoria com primado no cidadão e nas suas legítimas expectativas de receber um serviço condizente com as suas necessidades deve ser objeto dos mais genuínos esforços de um Ouvidor Público e diretriz de todas as instituições públicas.

A Ouvidoria tem o compromisso com o cidadão, que, ao apresentar a sua demanda, oportuniza à administração aprimorar as suas atividades e a manter-se em sintonia com o interesse público.

Nesse sentido, oportuno parece registrar que a nossa Ouvidoria Eleitoral do Rio Grande do Norte, servindo de intermediador entre o cidadão e a administração, tem, por várias ocasiões, contribuído para o aprimoramento dos serviços da Justiça Eleitoral, esclarecendo dúvidas de usuários e sugerindo a adoção de medidas visando à transparência e à adequação das atividades administrativas, como, por exemplo, a atualização de informações no site do Tribunal.

Assim, apresentamos o presente relatório estatístico de atendimentos prestados pela Ouvidoria Eleitoral no período compreendido entre 01/01/2022 e 31/12/2022.

2- ESTATÍSTICA DO USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Eleitoral prestou 2.038 (dois mil e trinta e oito) atendimentos no período.

Os canais mais utilizados pelos usuários da Ouvidoria Eleitoral foram assim distribuídos:

- 1º Lugar: E-mail: 35,0% - (708);
- 2º Lugar: Whatsapp: 33,0% - (684);
- 3º Lugar: Ligações telefônicas: 29,0% - (601).

3- ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS MENSAIS

Mês	Atendimentos
Janeiro	9,0%
Fevereiro	10,0%
Março	15,0%
Abril	14,0%
Maio	13,0%
Junho	1,8%
Julho	3,6%
Agosto	10,0%
Setembro	6,0%
Outubro	13,2%
Novembro	3,0%
Dezembro	1,4%



4- NATUREZA DO RELATO (ASSUNTO)

No quadro abaixo, registra-se a estatística das ocorrências conforme o tipo de assunto de interesse do usuário. Como se vê, a grande maioria de atendimentos prestados no período em questão foi de esclarecimentos e orientações de caráter geral, como por exemplo, dúvidas acerca de requerimento de título, alterações no título de eleitor, locais de votação, biometria, voto em trânsito, quitação eleitoral, E-título, situação eleitoral, justificativas, regularização do título, transferência, alistamento, multas, certidões e mesários.

Natureza do assunto:	Em relação ao total (%):
Dúvida	82,00%
Informação (fornecida pelo usuário)	9,00%
Requerimento	3,00%
Reclamação	3,00%
Elogio	1,50%
Denúncia/Sugestão/Crítica	1,50%

5 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

As manifestações de usuários da Ouvidoria Eleitoral durante o período tiveram um tempo médio de resposta de até 0.10 dia útil após o recebimento, estando dentro do prazo em 99,31% das ocorrências.