



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



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

OUVIDORIA ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE – OE/RN

ANO 2021

Período

01 de janeiro de 2021 à 31 de dezembro de 2021

Elaboração

Ouvidoria do TRE-RN

Corpo Funcional

Marcelo Freire de Lima

Thamara Priscila Silva de Oliveira

Presidente

Des. Gilson Barbosa de Albuquerque

Ouvidores

Juiz Eleitoral Fernando de Araújo Jales Costa

Juíza Eleitoral Adriana Cavalcanti Magalhães Faustino Ferreira



Natal – RN
Fevereiro/2022

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	02
2. ESTATÍSTICA DO USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS	03
3. NATUREZA DO RELATO (Assunto)	03
4- 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 da administração e diretriz de todas as instituições públicas.

O instituto da Ouvidoria Eleitoral configura-se como um legítimo representante do 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 registrar que a 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, bem como atualizando-se com a dinâmica do mundo atual, oferecendo ao eleitor mais uma ferramenta de acesso, o whatsapp funcional.

Assim sendo, segue o presente relatório estatístico de atendimentos prestados pela Ouvidoria Eleitoral, no período compreendido entre os dias 01/01/2021 à 31/12/2021.

Natal, 11 de fevereiro de 2021.

2- ESTATÍSTICA DO USO DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Eleitoral prestou 2.138 (dois mil, cento e trinta e oito) atendimentos no período de 01/01/2021 à 31/12/2021.

Os canais utilizados pelos usuários da Ouvidoria Eleitoral no período estão assim distribuídos:

1º Lugar: E-mail - 780 ocorrências - (36%);

2º Lugar: Ligações telefônicas - 507 ocorrências – (24%);

3º Lugar: Whatsapp Ouvidoria - 446 ocorrências – (21%);

4.º Lugar: Sistema Fale Conosco – 376 ocorrências – (18%);

5.º Lugar – Outros – 29 ocorrências – (01%).



3- NATUREZA DO RELATO (ASSUNTO)

No quadro abaixo registra-se a estatística das ocorrências conforme o tipo de assunto de interesse do usuário. A grande maioria de atendimentos prestados foi de esclarecimentos e orientações de caráter geral, como por exemplo, dúvidas acerca de alistamento eleitoral, locais de votação, de situação eleitoral, justificativas,

transferência, certidões e recadastramento eleitoral com coleta de dados biométrico – revisão biométrica (biometria).

Natureza do assunto:	Quantidade	Percentual (%)
Pedido de Informação	1528	71
Informação	351	17
Requerimento	192	09
Reclamação	35	02
Elogio	11	0,4
Crítica	09	0,2
Lei de Acesso à Informação	07	0,2
Denúncia	03	0,1
Sugestão	02	0,1

4 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

As manifestações da Ouvidoria Eleitoral durante o período tiveram um tempo médio de resposta de 0,17 (zero vírgula dezessete) dia útil após o recebimento, sendo que 2.121 (duas mil, cento e vinte e uma), foram atendidas dentro do prazo recomendável, ou seja, 98,51% do total ocorrências.