

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	2.460
TOTAL:	2.460

▲ Ocultar Gráfico

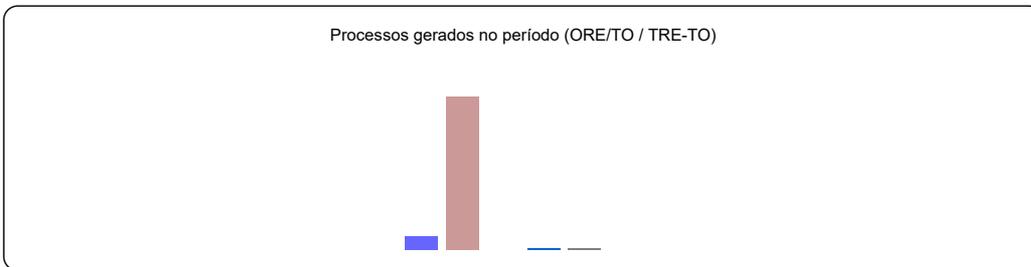


■ TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2020			TOTAL
		Abr	Mai	Jun	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	87	82	27	196
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	745	993	478	2.216
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1	1		2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5	4	3	12
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3	20	4	27
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	3	4		7
TOTAL:		844	1.104	512	2.460

▲ Ocultar Gráfico

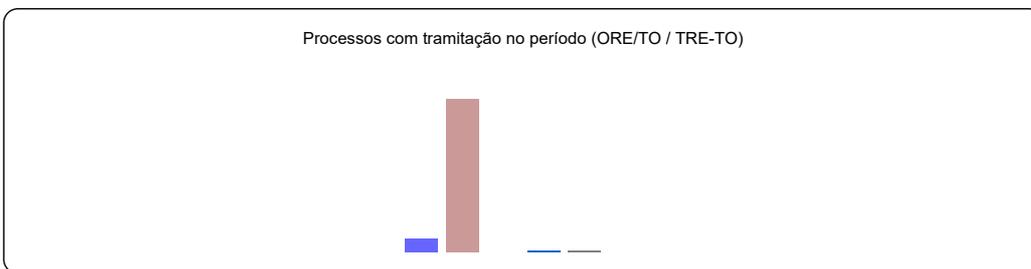


■ Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
 ■ Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
 ■ Ouvidoria - CRÍTICA
 ■ Ouvidoria - DENÚNCIA
 ■ Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
 ■ Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	197
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.223
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	14
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	27
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	8
TOTAL:		2.471

▲ Ocultar Gráfico



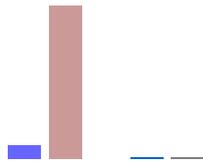
■ Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
 ■ Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
 ■ Ouvidoria - CRÍTICA
 ■ Ouvidoria - DENÚNCIA
 ■ Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
 ■ Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	194
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.220
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	12
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	27
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	8
TOTAL:		2.463

▲ Ocultar Gráfico

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período (ORE/TO / TRE-TO)



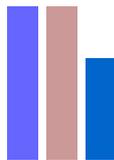
- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TOTAL:		8

▲ Ocultar Gráfico

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período (ORE/TO / TRE-TO)



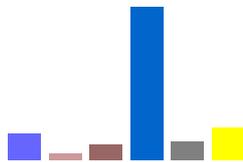
- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - DENÚNCIA

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	18h 10m 19s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4h 32m 53s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	10h 31m 55s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	4d 10h 43m 39s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	12h 17m 20s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	22h 13m 49s
GERAL:		1d 5h 4m 59s

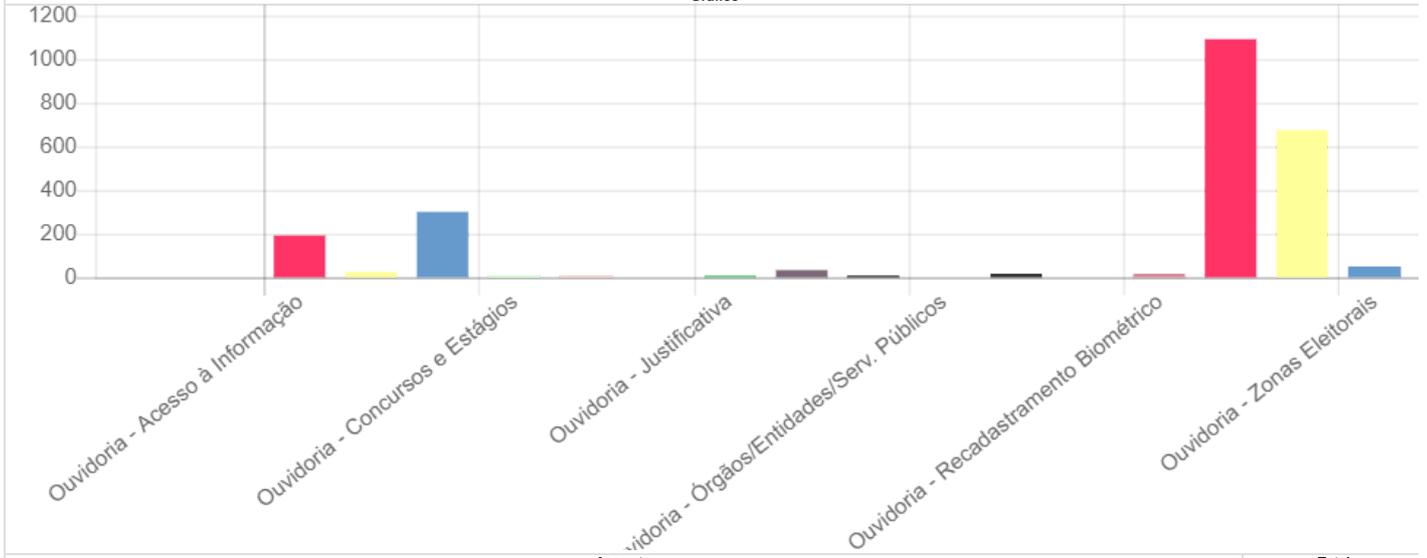
▲ Ocultar Gráfico

Tempos médios de tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)

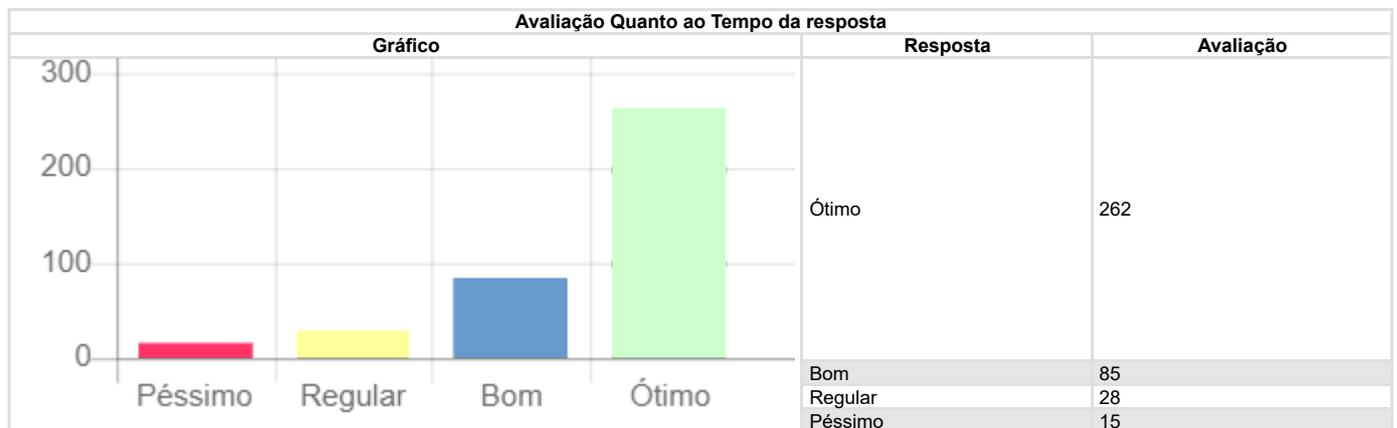
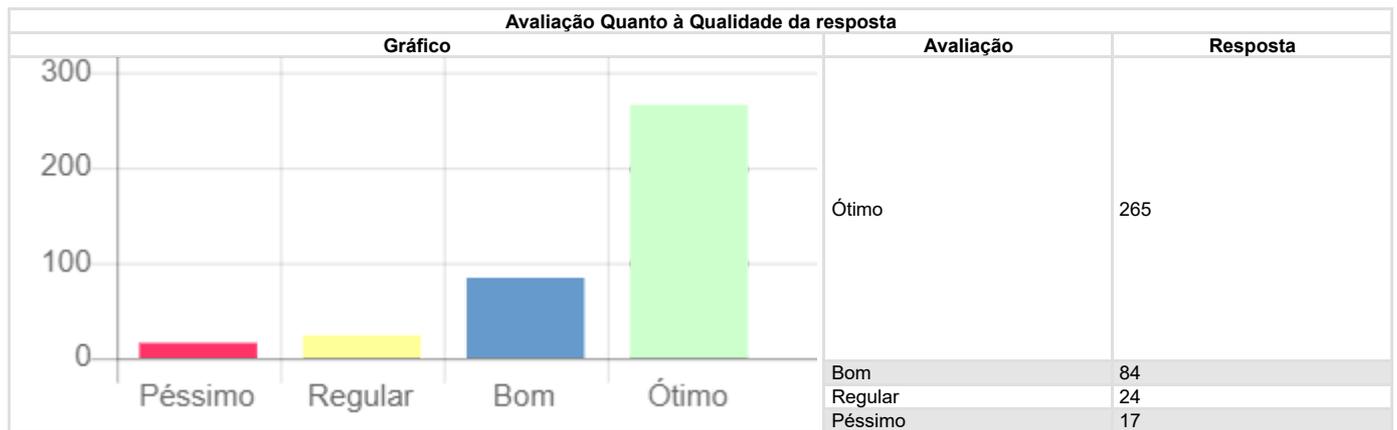
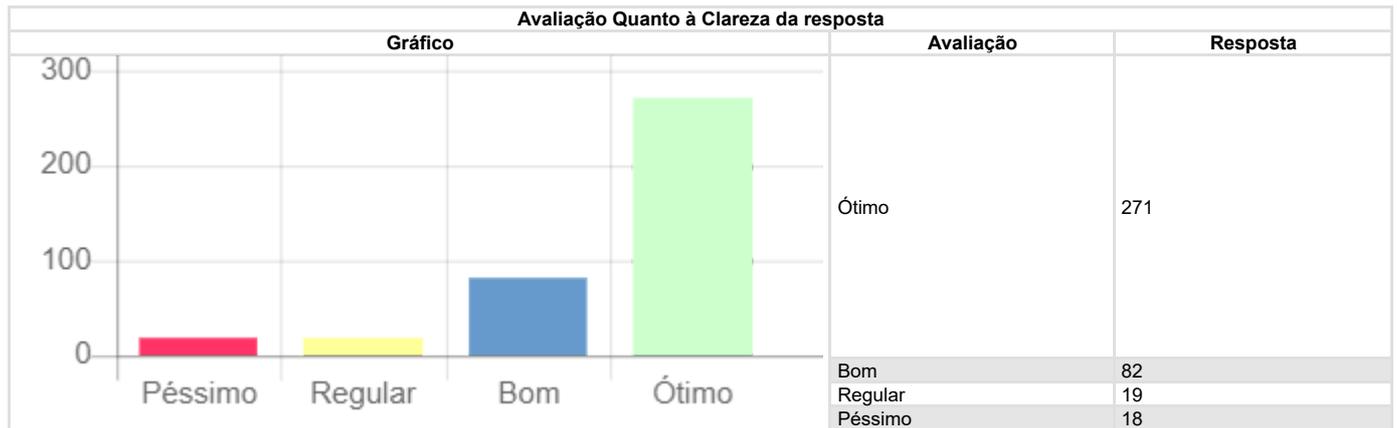


- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

Estadísticas Ouvidoria por Assunto
Gráfico



Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	193
Ouvidoria - Andamento Processual	29
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	302
Ouvidoria - Concursos e Estágios	7
Ouvidoria - Denúncia	10
Ouvidoria - Estatísticas	1
Ouvidoria - Justificativa	10
Ouvidoria - Local de Votação	34
Ouvidoria - Mesários	7
Ouvidoria - Órgãos/Entidades/Serv. Públicos	1
Ouvidoria - Partidos Políticos	19
Ouvidoria - Propaganda Irregular	3
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	18
Ouvidoria - Situação Eleitoral	1094
Ouvidoria - Título Eleitoral	678
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	54

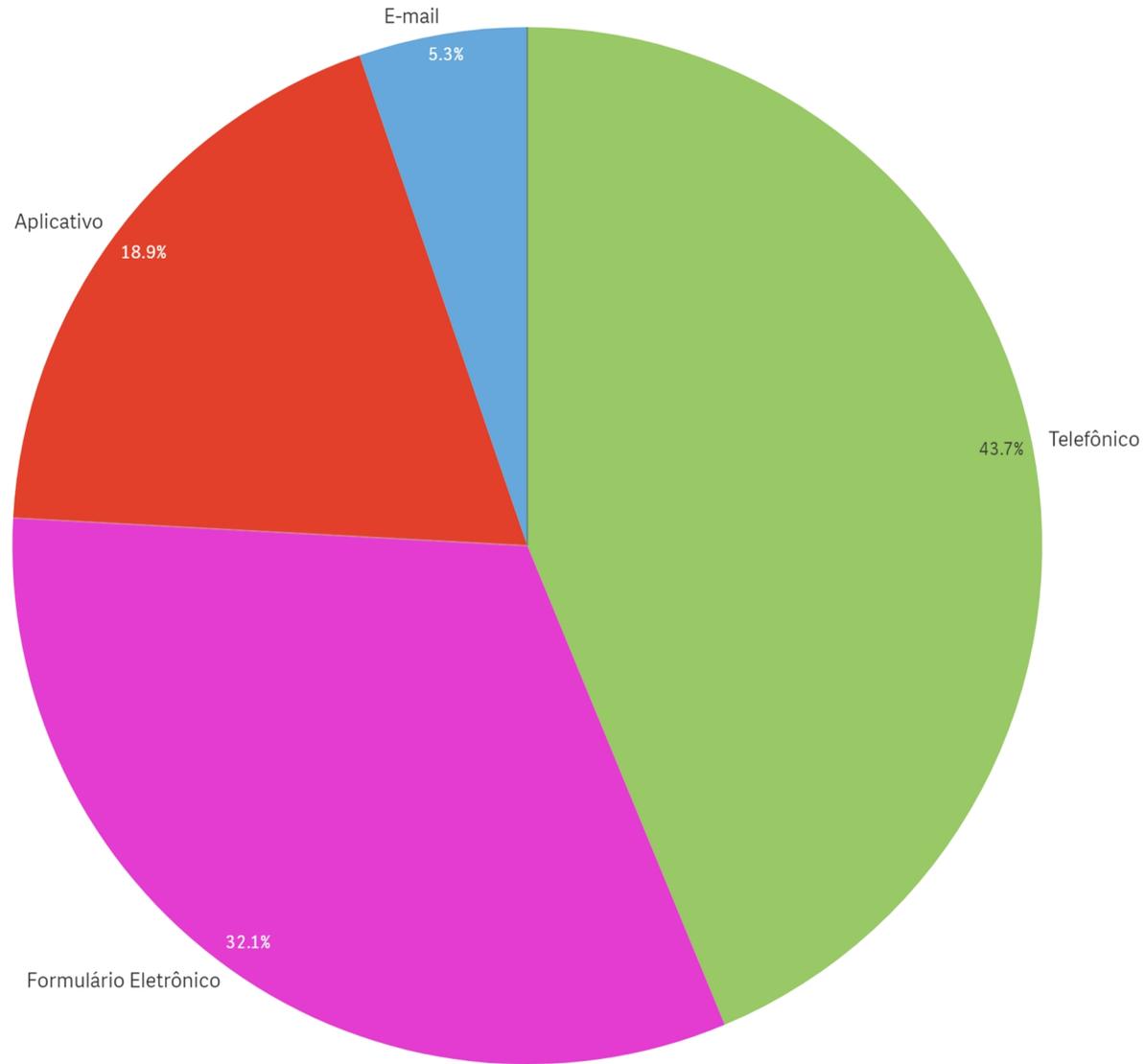


Canal de Atendimento

CANAL_ATENDIMENTO

CANAL_ATENDIMENT
O

- Aplicativo
- E-mail
- Formulário Eletrônico
- Telefônico





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Q-202 N AV.TEOTONIO SEGURADO, CONJ 1 LTS 1/2 CX. POSTAL 181 - Bairro PLANO DIRETOR NORTE - CEP 77006214 - Palmas - TO

RELATÓRIO**ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2020**

No momento em que vivemos, cada vez mais, **deve-se afirmar que as Ouvidorias dos tribunais brasileiros** assumem papel **de grande destaque** na melhoria do relacionamento entre o **cidadão** e o **Poder Judiciário**. O cidadão já compreende que possui o **Direito Constitucional Fundamental à Informação**, mas também que o Poder Público tem o dever de facilitar esse acesso, prestando, com eficiência, a informação de qualidade, utilizando-se, sobretudo do canal de comunicação da Ouvidoria, para assegurar a plena efetividade do princípio constitucional da **Publicidade**, também conhecido como princípio da **Transparência**, previsto no **caput do artigo 37 da Carta Magna**.

Para assegurar o pleno Direito ao Acesso à Informação, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO) mantém a **Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins (ORE/TO)**, **órgão de defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão e de aprimoramento dos serviços**, por meio da Resolução nº 209, de 25 de maio de 2010. A Ouvidoria do TRE-TO tem como competências o recebimento de consultas, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral no Tocantins, o devido encaminhamento dessas demandas e a resposta final ao cidadão.

Para apresentar uma resposta mais célere ainda às demandas dos usuários da Ouvidoria, o TRE editou a Resolução nº 223/2010, fixando prazo de três dias úteis para que as unidades administrativas da Secretaria do Tribunal e os Juízos Eleitorais respondam aos encaminhamentos da Ouvidoria. Logo em seguida, o TRE-TO aprovou a Resolução nº 228/2011, que disciplinou os procedimentos e o funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral, atualizada pela Resolução TRE-TO nº 383/2017 e pela **recente Resolução TRE-TO nº 476/2020**.

Assim, o presente Relatório Trimestral de Atividades vem **detalhar a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no Segundo Trimestre de 2020** e, com base na análise dos dados obtidos, apresentar propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços da Justiça Eleitoral do Tocantins ao cidadão usuário.

OBJETIVOS**Objetivo Geral:**

Relatar à Douta Presidência e aos ilustres membros do Tribunal as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no segundo trimestre de 2020, em cumprimento ao previsto no artigo 10, IX, da recente Resolução TRE-TO nº 476/2020.

Objetivos Específicos:

Dar **cumprimento dos objetivos estipulados no Planejamento Estratégico do TRE-TO 2015-2020**, quais sejam: **garantia dos direitos da cidadania**; combate à corrupção e à improbidade administrativa; celeridade e a produtividade na prestação administrativa e jurisdicional; fortalecimento da segurança e da transparência do processo eleitoral; aperfeiçoamento da gestão de pessoas; aperfeiçoamento da gestão orçamentária e fortalecimento da governança.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Ainda em 2010, a Ouvidoria iniciou suas atividades numa pequena sala no terraço do edifício sede do TRE-TO, com apenas um servidor atendendo no horário correspondente ao expediente da Secretaria do Tribunal. **Hoje, o atendimento já é realizado em uma sala maior e mais acessível, junto à entrada do prédio, com ampla capacidade de atendimento e funcionando em horário estendido (de 8 às 19h).**

O quadro de pessoal é composto atualmente por três servidores, uma atendente terceirizada e dois estagiários de Direito, sob a coordenação do servidor Assistente da Ouvidoria, ocupante de Função Comissionada nível FC 3.

Para maior acessibilidade dos usuários, a Ouvidoria dispõe das seguintes formas de atendimento:

- **Atendimento pessoal, na sala da Ouvidoria ou no gabinete do Juiz Ouvidor (SUSPENSO TEMPORARIAMENTE);**
- **Telefônico, através do número gratuito 0800-6486-800;**
- **Aplicativo de mensagens pelo OUVIZAP: (63) 3229-9600;**
- **Formulário Eletrônico, através da página da Ouvidoria na Internet do TRE-TO;**
- **Por e-mail no endereço ouvidoria@tre-to.jus.br .**

O serviço de atendimento prestado pela Ouvidoria vem se aprimorando constantemente, principalmente após as sugestões aprovadas nos relatórios anteriores terem sido implementadas pela Administração do Tribunal. Porém, muito ainda há para ser feito, de modo que os serviços oferecidos pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder à real expectativa do cidadão.

DEMANDAS RECEBIDAS

Total de atendimentos no trimestre:

De acordo com o relatório estatístico anexo (1365517) durante o segundo trimestre de 2020, a equipe da **Ouvidoria atendeu mais de duas mil e quatrocentas e setenta demandas (2470)**, com uma média de cerca de oitocentos e vinte (820) demandas por mês. Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias Atendimento ao Cidadão (2.223), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda e 197 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 27 Reclamações, 14 Denúncias, 8 sugestões e 2 Críticas.** O grande aumento do volume de demandas se deve ao período de fechamento de cadastro, realizado pela primeira vez com atendimento em modalidade remota.

O assunto mais frequente registrado nesse período de pico de movimento foi Situação Eleitoral, com 1094 demandas conforme planilha anexa. Importante ainda destacar que no período avaliado, apesar do grande volume concentrado de demandas, o **tempo médio** de tramitação das solicitações foi de **pouco mais de um dia.**

Os canais mais utilizados foram o **Telefônico (43,7%)**, Formulário eletrônico (32,1%) e o Aplicativo de Mensagens (18,9%), superando o E-mail (5,3%). Importante destacar que nesse trimestre, não ocorreu nenhum atendimento presencial. Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria**, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 390 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 89,65%.**

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

1º - Dentro do período analisado neste relatório (abril, maio e junho de 2020), cabe destacar que **foi o primeiro trimestre completo em que a equipe da Ouvidoria atendeu exclusivamente por meio de trabalho remoto**;

2º - Merece registro o **grande volume de atendimento concentrado nos dias próximos ao fechamento de cadastro (6 de maio), quando foram atendidas mais de quinhentas e trinta (530) demandas, no período de uma semana.**

3º - Cabe frisar o **aumento do número de linhas telefônicas para o atendimento remoto da Ouvidoria ao número 0800 64 86 800, melhoria implementada por recomendação constante no Relatório de Atividades da Ouvidoria (1334550) relativo ao primeiro trimestre de 2020.**

4º - No período, a Ouvidoria registrou uma relevante conquista, quando teve **aprovada pelo Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins a Resolução nº 476/2020 (1361978), que atualizou a norma regulamentar da Ouvidoria e marcou o seu décimo aniversário.**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões:

Como visto, a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Tocantins vem envidando esforços para poder prestar **um serviço de qualidade à toda a sociedade e bem avaliado pelo cidadão usuário da Justiça Eleitoral**, colaborando deste modo para a **melhoria contínua** das atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

A melhoria constante da prestação de serviços só é possível porque esta Ouvidoria conta, desde a sua instituição em 2010, com **total reconhecimento e apoio da Douta Presidência e dos demais membros desta Corte**, sempre sensíveis à necessidade da busca incessante pela **excelência no atendimento ao eleitor tocantinense.**

Assim, se faz necessário continuar a aprimorar a Ouvidoria como ferramenta de estímulo à **transparência e à qualidade no atendimento ao cliente.** Assim, com base nos dados apurados e as atividades desenvolvidas, o atual relatório conclui pelas seguintes Recomendações:

Recomendações:

1 - Avaliar a possibilidade de regulamentação da aplicação da [Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\)](#), no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins, com a finalidade de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade dos cidadãos usuários.

2 - Avaliar quanto à viabilidade de realizar campanha de conscientização voltada aos dirigentes partidários municipais, para esclarecer quanto à importância de realizar de forma virtual as convenções partidárias, como forma de prevenção de contaminação pelo novo Coronavírus, [nos termos da Resolução TSE nº 23.623/2020.](#)

Palmas - TO, julho de 2020.

Juíza ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Juiz Membro

Documento assinado eletronicamente em 09/07/2020, às 19:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-to.jus.br/autenticar> informando o código verificador **1366177** e o código CRC **E76745EB**.