

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	1.944
TOTAL:	1.944

▲ Ocultar Gráfico



TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2020			TOTAL
		Jul	Ago	Set	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	35	49	84	168
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	516	474	735	1.725
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE		1		1
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA			2	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3	12	23	38
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO			1	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3		1	4
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	3	1	1	5
TOTAL:		560	537	847	1.944

▲ Ocultar Gráfico

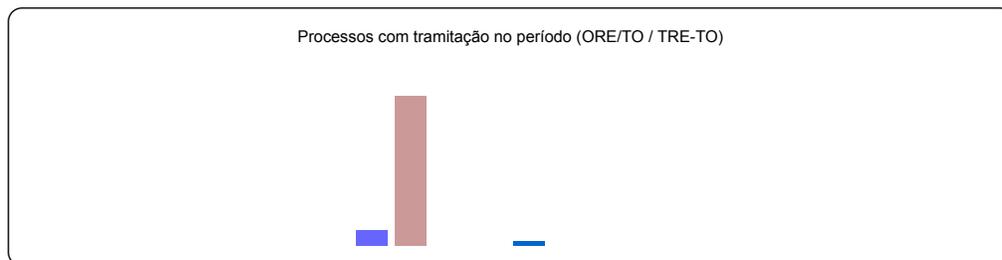


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	172
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.738
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	42
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	4
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	6
TOTAL:		1.966

▲ Ocultar Gráfico



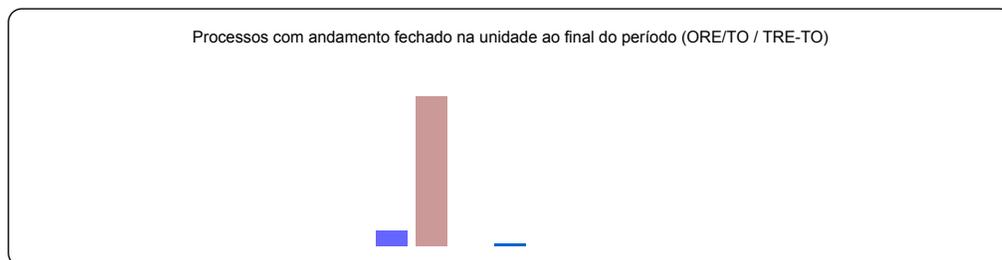
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	172
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.738
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2

TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	38
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	4
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	6
TOTAL:		1.961

▲ Ocultar Gráfico

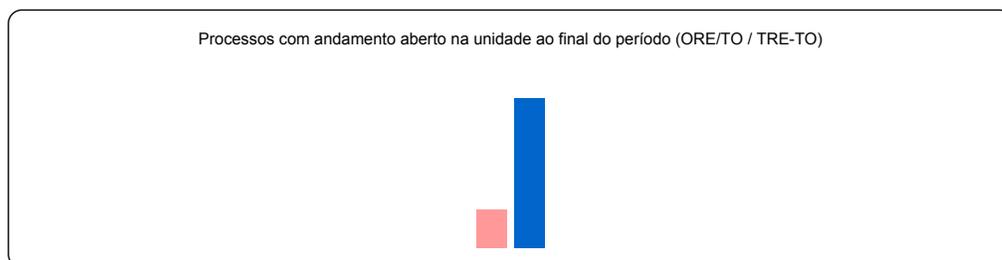


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	4
TOTAL:		5

▲ Ocultar Gráfico



Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - DENÚNCIA

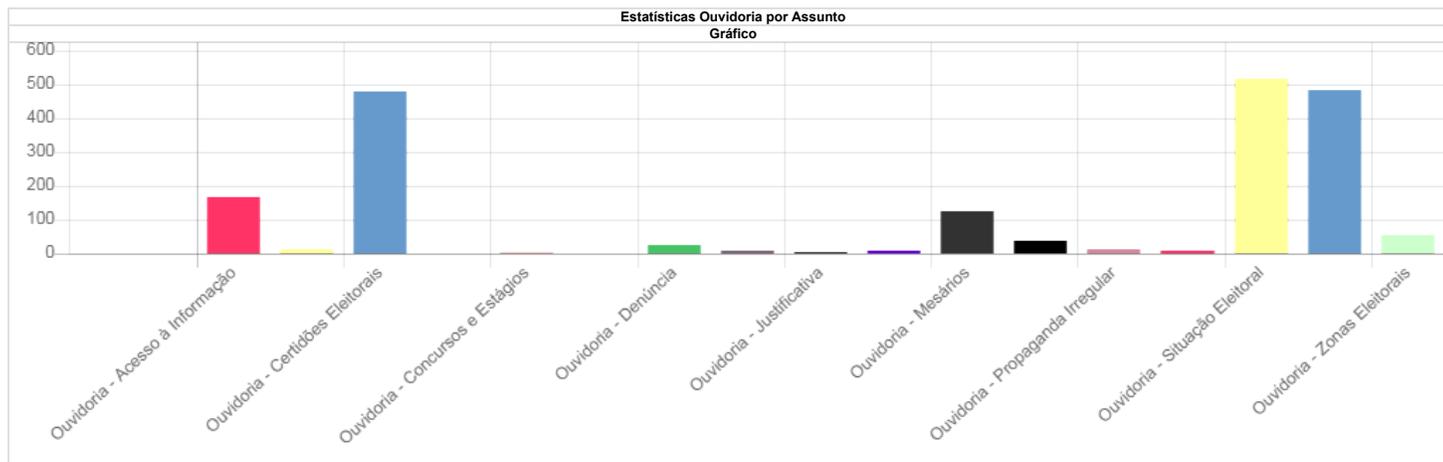
Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	15h 9m 57s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2h 5m 50s
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	36d 7h 26m 47s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1d 2h 50m 8s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	4d 10h 40m 25s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1h 1m 25s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	10h 8m 29s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	13h 41m 33s
GERAL:		5d 10h 53m 4s

▲ Ocultar Gráfico



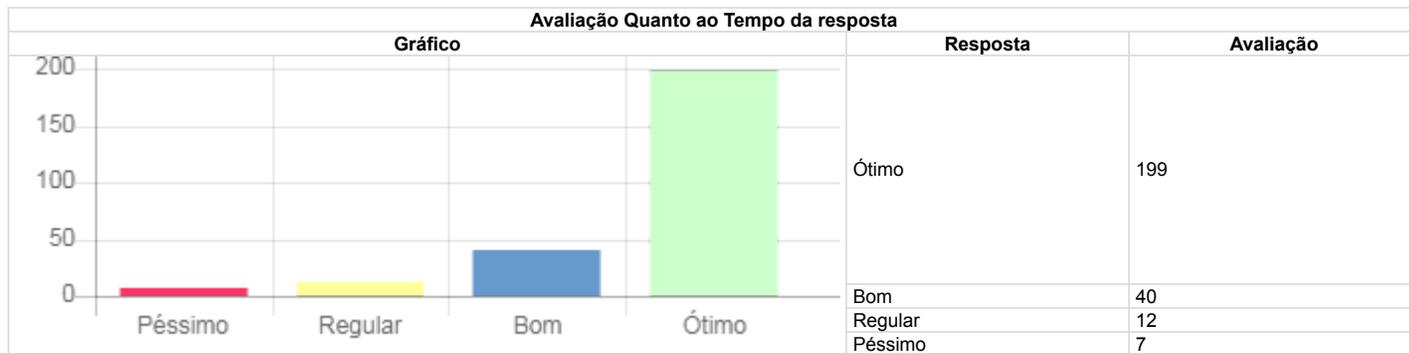
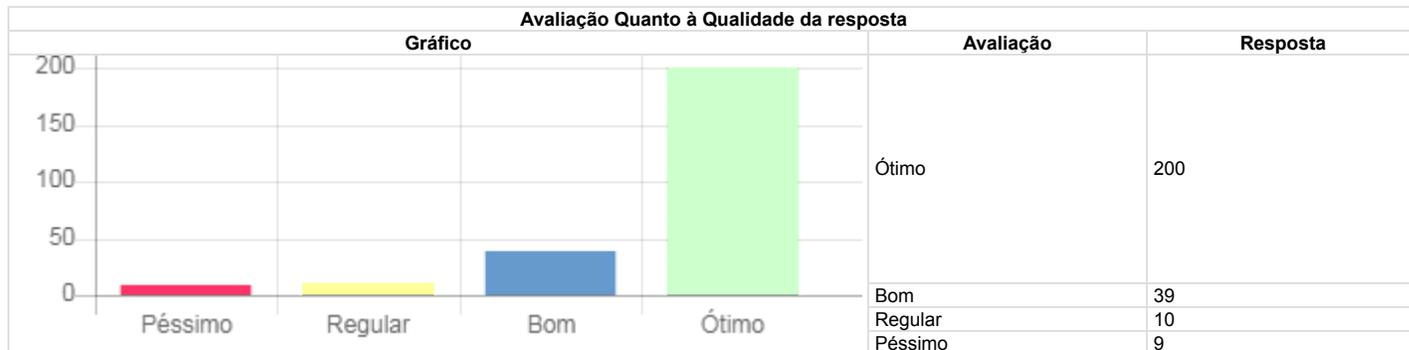
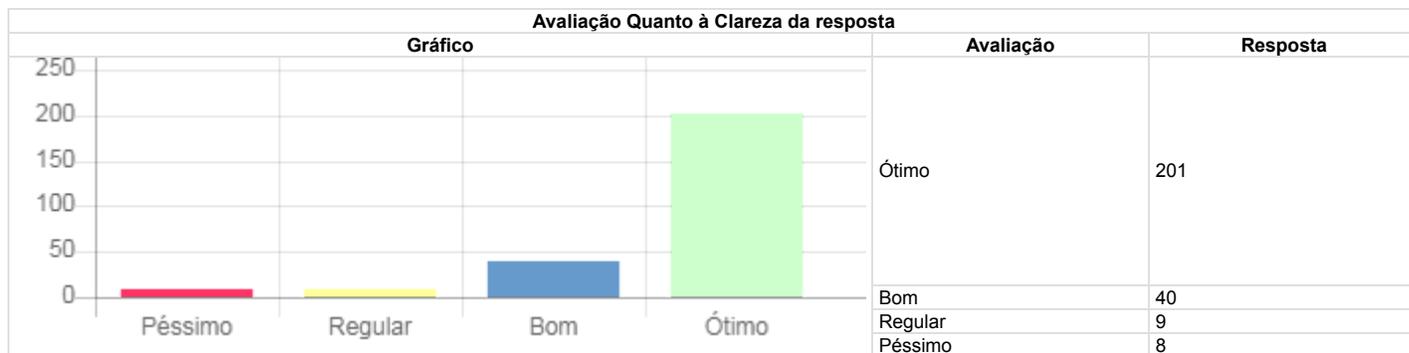
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO



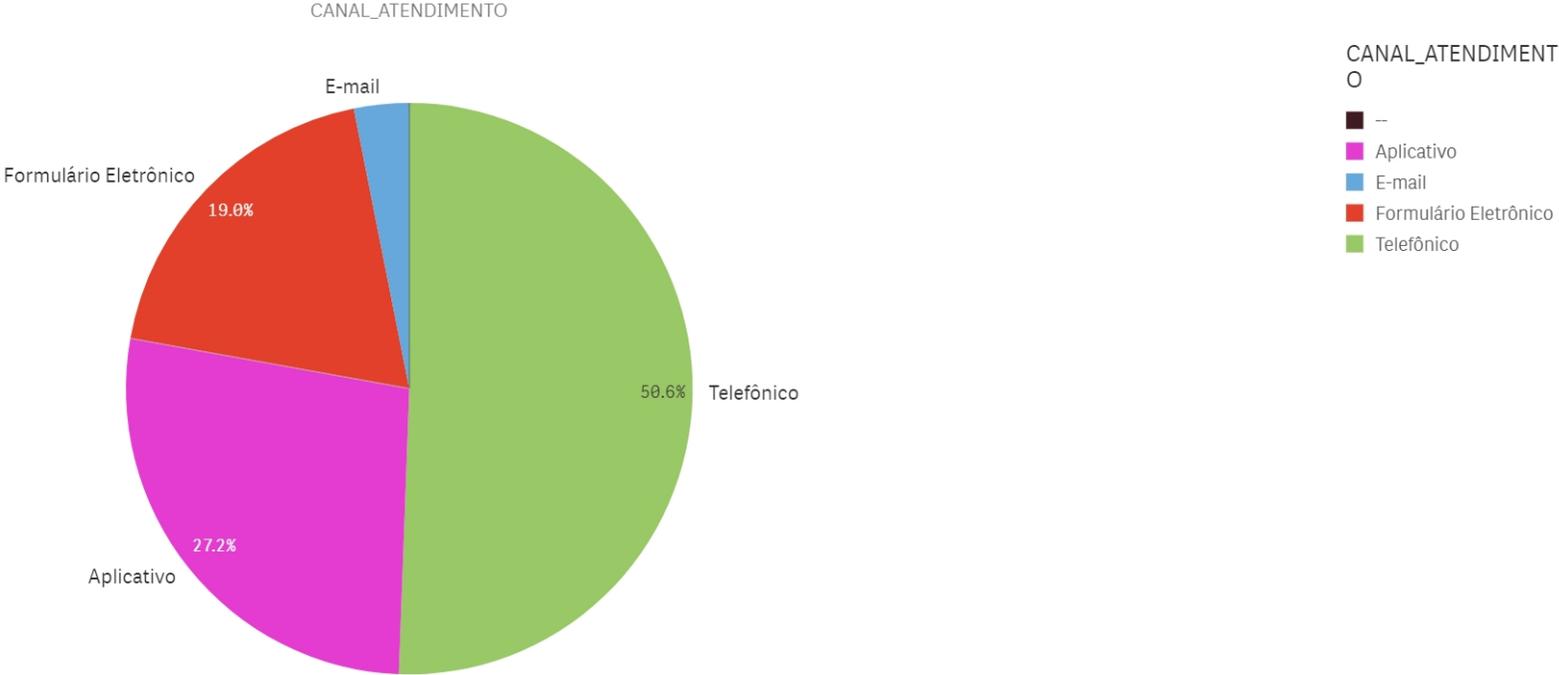
Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	166
Ouvidoria - Andamento Processual	11
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	480
Ouvidoria - Compra de Votos	1
Ouvidoria - Concursos e Estágios	3
Ouvidoria - Convite/Evento	1
Ouvidoria - Denúncia	26
Ouvidoria - Estatísticas	7
Ouvidoria - Justificativa	6
Ouvidoria - Local de Votação	8
Ouvidoria - Mesários	124
Ouvidoria - Partidos Políticos	37
Ouvidoria - Propaganda Irregular	13
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	8
Ouvidoria - Situação Eleitoral	517
Ouvidoria - Título Eleitoral	483
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	53

Estatísticas - Período (01/07/2020 a 30/09/2020)

Total de Avaliações: 258



Canal de Atendimento



* O conjunto de dados contém valores negativos ou iguais a zero que não podem ser mostrados neste gráfico.



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**JULHO, AGOSTO E SETEMBRO 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 Juízes 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 Terceiro 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 Terceiro Trimestre de 2020, em cumprimento ao previsto no artigo 10, IX, da 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 quatro 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 (1452821) durante o Terceiro Trimestre de 2020, a equipe da **Ouvidoria atendeu quase duas mil demandas (1.966)**, com uma média de cerca de seiscentas e cinquenta (650) demandas por mês.

Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias Atendimento ao Cidadão (1.738), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda 172 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 4 Reclamações, 42 Denúncias, 6 sugestões e 2 Críticas.**

O grande aumento do volume de demandas ocorreu devido à aproximação das Eleições Municipais 2020, em que todo o atendimento ocorre na modalidade remota.

O assunto mais frequente registrado nesse período de pico de movimento foi Situação Eleitoral, com 517 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 5 dias.

Os canais mais utilizados foram o **Telefônico (50,6%)**, Formulário eletrônico (19,0%) e o Aplicativo de Mensagens (27,2%), superando o E-mail (3,2%). 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 258 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 92,89%**.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

1º - Dentro do período analisado neste relatório (julho, agosto e setembro de 2020), foi iniciado os plantões da Ouvidoria voltado para Eleições Municipais 2020, que foram efetivados nos meses de agosto e setembro (sábados domingos e feriados);

2º - Frise-se que neste período (julho), a Ouvidoria foi indicada como unidade responsável para esclarecer dúvidas negociais e atendimento ao cidadão usuário do **aplicativo e-Título**, conforme SEI nº 0014633-18.2020.6.27.8000;

3º - Participação da Ouvidoria em reunião preparatória para Eleições 2020 com a presença de todos os juízes eleitorais do estado.

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 – Aprimorar o procedimento de baixa das multas eleitorais, para agilizar o processo de regularização da situação eleitoral do cidadão;

2 - Reiterar a sugestão de capacitação dos servidores e colaboradores no sentido de preencher, de forma cuidadosa, os dados cadastrais dos eleitores no Sistema ELO, para evitar divergências de dados no cadastro eleitoral, que inviabilizam as consultas e emissões de certidões pela internet, como também o acesso ao aplicativo e-Título.

Palmas - TO, novembro de 2020.

Juíza ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Juiz Membro



Documento assinado eletronicamente em 11/11/2020, às 09:12, 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 **1452824** e o código CRC **9B60A439**.