

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL



COMPOSIÇÃO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

OUVIDORA REGIONAL ELEITORAL E Juíza Silvana Maria Perfieniuk
OUVIDORA DA MULHER

ASSESSORA DA OUVIDORIA Monalisa Nascimento Miranda Cruz

ASSISTENTE DA OUVIDORIA Rosângela Pereira Lima

SERVIDORES Denilson Mariano de Brito
Paulo Rodrigues Cardoso
Teresa Cristina da Silva Oliveira

COLABORADORAS Carolina Coelho de Oliveira
Gabriela Martins Saraiva Leal

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA 2024	5
1.1 Formas de Recebimento das Manifestações	5
1.2 Tempo Médio de Resposta das manifestações	6
2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC	7
3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	7
3.1 Resultado da Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos de todas as unidades do Tribunal (Sistema de Gestão da Qualidade)	7
3.1.1 Índice de Satisfação do Atendimento da Ouvidoria	8
3.2 Pesquisa de Satisfação Cliente Interno (Sistema de Gestão da Qualidade)	9
4 AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	10
5 OUVIDORIA DAS MULHERES+ - COMISSÃO DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO	11
6 NÚCLEO DE COOPERAÇÃO	11
7 POLÍTICA JUDICIAL DE ATENÇÃO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E SUAS INTERSECCIONALIDADES	12
8 PUBLICAÇÕES DA OUVIDORIA (CARTILHA E FOLDER)	13
9 COMISSÕES DO TRIBUNAL COMPOSIÇÃO COM SERVIDORES DA OUVIDORIA	14
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

APRESENTAÇÃO



Apresento o Relatório anual da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, em cumprimento ao que estabelece o artigo 11, inciso VII, da Resolução TRE/TO Nº 476/2022. Os trabalhos da Ouvidoria Eleitoral, no primeiro semestre, foram conduzidos pelo Ouvidor Juiz José Maria Lima. As iniciativas da gestão impulsionaram significativamente a Ouvidoria Eleitoral, consolidando-a como um canal indispensável para promover a participação cidadã e fomentar a melhoria contínua.

Juíza Silvana Maria Perfieniuk

Ouvidora Regional Eleitoral e Ouvidora da Mulher

1 | ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA 2024

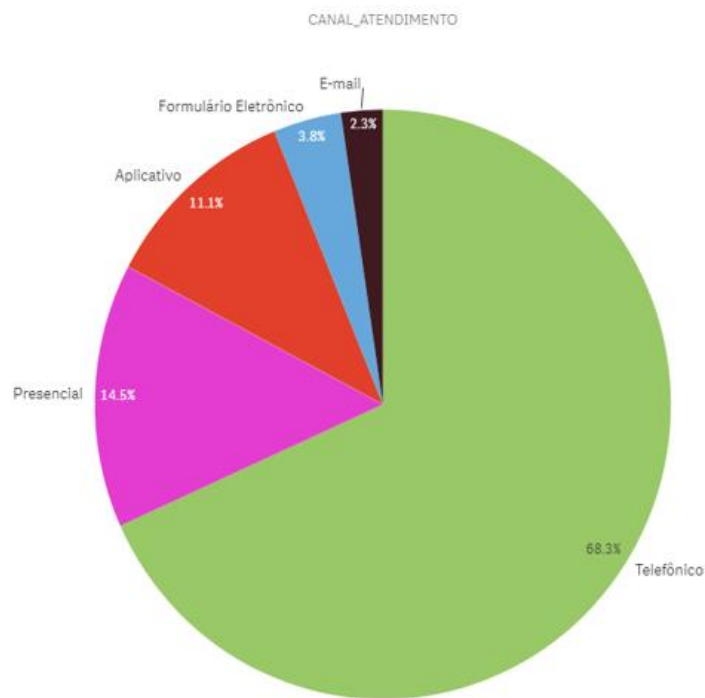
No período analisado, a Ouvidoria registrou, instruiu e atendeu um total de 5.015 manifestações, devidamente classificadas por tipo de demanda:

TIPO	TOTAL
Atendimento ao Cidadão	4658
Acesso à informação	168
Denúncia	137
Reclamação	18
Denúncia (Público Interno)	12
Elogio	6
Sugestão	6
Crítica	5
Convite	3
Ouvidoria das Mulheres+ (Comissão Assédio)	7

Fonte: Estatísticas do SEI da unidade Gabinete da Ouvidoria

1.1 | Formas de Recebimento das Manifestações

Durante o período, os canais de comunicação mais utilizados pelos cidadãos foram o telefone e o aplicativo de mensagens, conforme ilustrado no gráfico.



Fonte: Painel de BI (Ouvidoria). Disponível [Qlik Sense](#)

1.2 | Tempo Médio de Resposta das manifestações

O tempo médio máximo de resposta às demandas dos cidadãos foi **de 2 dias, significativamente inferior à meta do indicador estabelecida de até 5 dias úteis**. Esse resultado evidencia a eficácia e a celeridade no atendimento, alinhadas às exigências de excelência na gestão pública.

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - Acesso à Informação	2d 23h 41m 26s
TRE-TO	Ouvidoria - Atendimento ao Cidadão	7h 38m 16s
TRE-TO	Ouvidoria - Atendimento ao cidadão (Local de votação, seção, título, justificativa)	1d 14h 3m 50s
TRE-TO	Ouvidoria - Convite	6h 25m 29s
TRE-TO	Ouvidoria - Crítica	2d 19h 49m 33s
TRE-TO	Ouvidoria - Denúncia	2d 3h 37m 51s
TRE-TO	Ouvidoria - Elogio	1d 3h 13m 35s
TRE-TO	Ouvidoria - Reclamação	3d 18h 51m 49s
TRE-TO	Ouvidoria - Sugestão	4d 18h 51m 31s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	1d 10h 26m 49s
GERAL:		2d 3h 4m

2 | SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO-SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins opera por meio da Ouvidoria, utilizando os mesmos canais de atendimento. Durante o período, foram recebidos 168 pedidos de acesso à informação. As estatísticas detalhadas, incluindo dados genéricos como gênero, cidade e Estado dos solicitantes, estão disponíveis no site, em conformidade com a Portaria CNJ nº 25/2024. Acesse o relatório completo por meio do Link: [Relatório Acesso à Informação](#)



3 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

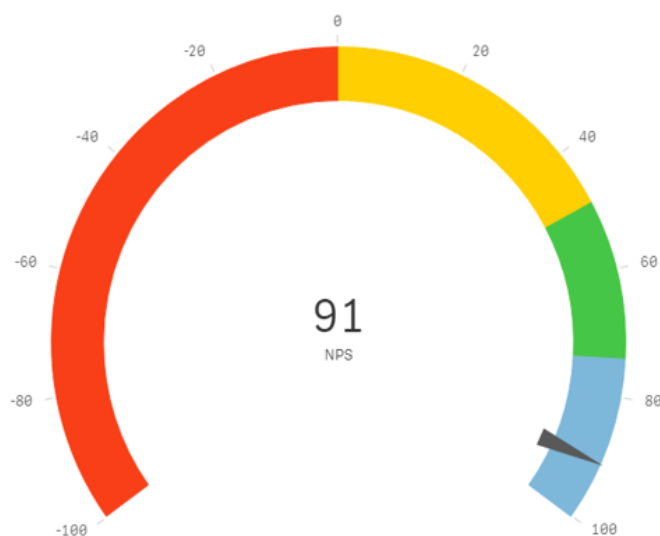
A Ouvidoria é responsável por medir o grau de satisfação de nossos clientes, tanto externos quanto internos, em relação aos serviços prestados.

3.1 | Resultado da Pesquisa de Satisfação dos Clientes Externos de todas as unidades do Tribunal (Sistema de Gestão da Qualidade)

A Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo não é apenas um indicador estratégico do [Planejamento Institucional 2021-2026](#), no eixo "Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão", mas também um indicador do processo no Sistema de Gestão da Qualidade, relacionado à meta de "Prover excelência no atendimento".

Como parte do atendimento ao cidadão, a Ouvidoria monitora e registra as avaliações realizadas.

Durante o período, foram respondidas 5.085 pesquisas de satisfação, incluindo 1.292 respostas abertas. O índice anual de satisfação das unidades avaliadas deste Regional alcançou 91 no NPS (Net Promoter Score), sendo classificado na zona de excelência.



Fonte: Painel de BI, Pesquisa de Satisfação externa, 2024). Disponível [Qlik Sense](#).

3.1.1 | Índice de Satisfação do Atendimento da Ouvidoria

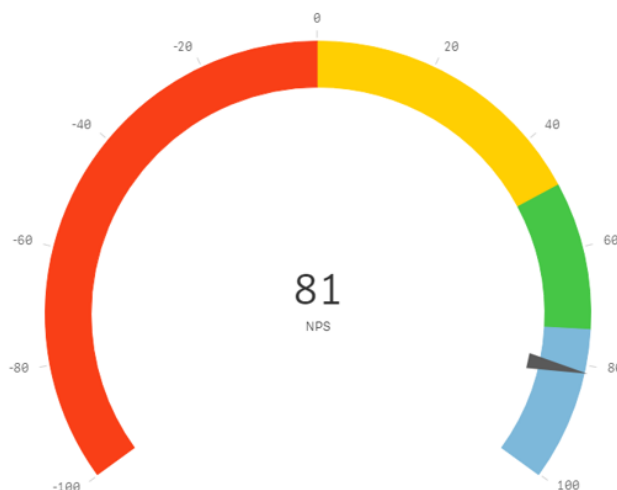
Do atendimento da Ouvidoria, durante o período, foram respondidas 738 pesquisas de satisfação, alcançando o índice geral de **satisfação de 97,79%**, destacando-se **nos quesitos Clareza, Qualidade e Tempo de Resposta**.

Inicialmente, as pesquisas de satisfação eram enviadas exclusivamente por correio eletrônico. No entanto, no segundo semestre, **foi implementada uma inovação com o envio também pelo aplicativo de mensagens**, atualmente o canal de comunicação mais utilizado pelos cidadãos.

Esses resultados demonstram que o padrão de excelência no atendimento da Ouvidoria é amplamente validado por ambas as pesquisas, tanto pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) quanto pelos indicadores de celeridade, clareza e qualidade nas respostas.

Recortes, com evidências, das avaliações expressas pelos cidadãos, quanto ao atendimento da Ouvidoria:

O acompanhamento das pesquisas direcionadas ao público interno e externo, realizado pela Ouvidoria, não apenas potencializa a eficácia do aproveitamento dos resultados, mas também permite a análise integrada das manifestações de ambos os públicos, promovendo *insights* mais abrangentes e estratégicos em um único ambiente de análise.



Fonte: Painel de BI, Pesquisa de Satisfação interna, 2024). Disponível [OlikSense](#)

4 | AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

O Projeto de Audiências Públicas para 2024 foi iniciado com rodas de conversa promovidas em parceria pela Ouvidoria das Mulheres+ e o programa + Mulher + Democracia, da Escola Judiciária deste Regional, além da Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça do Tocantins.

Com o tema *“Inclusão da Mulher na Política”*, os encontros foram realizados em diversos locais: Taquaruçu (Palmas-TO), Pedro Afonso, Dianópolis, Quilombola (Lajeado) e Araguaína-TO, inclusive com a realização de um evento *online*, que abordou o tema *“Despertando a coragem das mulheres para a participação na política”*.

As audiências promovidas pela Ouvidoria Eleitoral tiveram início em maio, com o tema *Assédio Eleitoral no Âmbito da Justiça Eleitoral*, realizado em Palmas-TO.

No segundo semestre, as audiências públicas foram, de forma experimental, transformadas em "Ouvidoria Itinerante", com sua primeira edição ocorrendo em agosto, no município de Natividade-TO, durante os festejos do Senhor do Bonfim.

Os eventos realizados ao longo desse período alcançaram um público consolidado de 1.867 pessoas. O conteúdo completo das audiências públicas está registrado no relatório publicado no *site* desta Justiça especializada, link: [Relatório de Audiências públicas 2024](#).

5 | OUVIDORIA DAS MULHERES+ - COMISSÃO DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL, DO ASSÉDIO SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO



A Ouvidoria das Mulheres+ atua como um canal especializado para o recebimento de demandas relacionadas à violência política contra a mulher no âmbito do público externo. Todavia, para demandas internas do Tribunal, a Ouvidoria das Mulheres+ funciona como o canal responsável por receber manifestações direcionadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Regional.

Durante o período, foram registradas 7 demandas, todas devidamente encaminhadas à Comissão, a fim de serem tratadas de forma sigilosa. Ou seja, apenas as pessoas envolvidas diretamente na investigação terão acesso aos detalhes do caso.

6 | NÚCLEO DE COOPERAÇÃO

O programa de Cooperação Judiciária é um mecanismo ágil e desburocratizado para a realização de atividades administrativas e o exercício de funções jurisdicionais. No âmbito deste Regional, o Ouvidor Regional Eleitoral também exerce, cumulativamente, a função de Juiz de Cooperação, conforme disposto no §7º do art. 5º do Regimento Interno.



No período, foram firmados 11 termos de cooperação, que representam atos conjuntos e coordenados entre os juízos cooperantes. Esses instrumentos de gestão processual viabilizam a coordenação de funções e o compartilhamento de competências, conforme registrado na [página do Núcleo de Cooperação deste Regional](#).

Diversas ações foram desenvolvidas como resultado desses termos de cooperação, entre elas os Pontos de Inclusão Digital (PID), os atendimentos a Pessoas em Situação de Rua (PSR) e as *Rodas de Conversa da Ouvidoria das Mulheres+*.

7 | POLÍTICA JUDICIAL DE ATENÇÃO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA E SUAS INTERSECCIONALIDADES



A Comissão Permanente de Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades, no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins, foi instituída com o propósito de disponibilizar os serviços da Justiça Eleitoral às pessoas em situação de vulnerabilidade social. Para a efetivação das ações, foram realizados dois termos de cooperação: Termo de Cooperação Técnica nº 4/2024, entre o Tribunal Regional Eleitoral e a Secretaria Municipal de Políticas Sociais e Igualdade Racial de Palmas (SEMPsir/CREAS/CRAS) e o Termo de Cooperação Técnica nº 6/2024 entre vários órgãos partícipes, tendo como gestor o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, com a finalidade de promover a Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua, com a criação do Comitê Regional Pop Rua Jud - Tocantins.

Em maio foram realizados atendimentos através da busca ativa, ou seja, os serviços eleitorais foram prestados de modo descentralizado, com os parceiros CRAS/CRES, Cartório Eleitoral, Membros da Comissão e a Ouvidoria. Na oportunidade, foram realizados 45 atendimentos.

No dia das eleições, com as formalidades legais, foi possível disponibilizar veículos da Justiça Eleitoral, acompanhados por servidores dos CRAS (Centro de

Referência de Assistência Social), para o transporte de 40 eleitores para os respectivos locais de votação.

Em novembro, através do Comitê Regional Pop Rua Jud, foi realizado o 1º Mutirão Pop Rua Jud Tocantins, realizado no ECIM - Escola Cívico-Militares Maria dos Reis Alves Barros, no setor Taquari, Palmas-TO, onde foram oferecidos serviços eleitorais à população em situação de rua e vulnerabilidade econômica e social, prestados pela equipe de servidoras, servidores e colaboradores da Ouvidoria, do Cartório Eleitoral da 29ª Zona Eleitoral, além de servidora da Assessoria de Planejamento deste Tribunal, integrantes do Comitê Regional Pop Rua Jud Tocantins.

Foram prestados 77 (setenta e sete) atendimentos, dentre os quais, serviços relativos a alistamento eleitoral (1º título), transferência, emissão de certidões, segunda via do título, consultas à situação eleitoral, regularização e orientações gerais sobre a Justiça Eleitoral. Além dos serviços eleitorais de praxe, os voluntários da Justiça Eleitoral cooperaram no apoio aos diversos serviços que foram oferecidos no mutirão.

Além dos atendimentos realizados pelas ações da comissão, as Zonas Eleitorais também contribuíram significativamente, totalizando 164 atendimentos.

Com as ações da Ouvidoria Regional Eleitoral e da Comissão PopRuaJud/TRE-TO, este Tribunal foi considerado um dos melhores em ranking nacional, ocupando o primeiro lugar no segmento Justiça Eleitoral. O anúncio foi feito no 1º Encontro Nacional de POPRUAJUD, realizado pelo Conselho Nacional de Justiça nos dias 25 e 26 de novembro/24.

8 | PUBLICAÇÕES DA OUVIDORIA (CARTILHA E FOLDER)

Em 2024, a temática abordada pela Ouvidoria Regional Eleitoral foi o *Assédio Eleitoral nos Ambientes Públicos e Privados*, reforçando o livre exercício da cidadania e o sigilo do voto. Assim, por meio de cartilhas, disponibilizadas em audiências, o tema ganhou relevância como um instrumento essencial para a conscientização e concretização do direito ao livre exercício do voto.

Além disso, foram impressos *folders*, os quais foram divulgados pela Ouvidoria contendo informação sobre os canais de atendimento relacionados aos temas, assédio eleitoral, Ouvidoria das Mulheres+, o projeto *PopRuaJud* e outras informações gerais, promovendo assim transparência nos acessos aos serviços disponibilizados.

9 | COMISSÕES DO TRIBUNAL COMPOSIÇÃO COM SERVIDORES DA OUVIDORIA

A inserção de servidores da Ouvidoria Regional Eleitoral em comitês e comissões é um investimento estratégico que enriquece tanto a organização quanto os próprios profissionais. Ao atuarem em diferentes frentes, ampliam sua visão sobre os processos internos, desenvolvem novas habilidades e contribuem para a construção de soluções inovadoras, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e engajador

Por oportuno, destacamos as comissões e comitês em que há a presença de servidores da Ouvidoria Regional Eleitoral.

- Comissão Permanente da Política Judicial de Atenção à Pessoas em Situação de Rua;
- Comissão de Integridade;
- Programa Permanente de Enfrentamento à Desinformação no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins;
- Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual de 2º Grau;
- Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão – CPAI;
- Núcleo de Acessibilidade e Inclusão – NUAL;
- Comissão Permanente para conduzir os trabalhos de elaboração da Prestação de Contas deste Tribunal;
- Comissão Permanente de Gestão do Conteúdo WEB.

Além dessas comissões, cumpre-nos informar que a servidora Teresa Cristina é a Gestora local do Pacto Nacional do Judiciário pela Equidade Racial, e Rosângela

Pereira representa o Comitê Regional Pop Rua Jud Tocantins e o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão.

10 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria enfrenta o desafio de facilitar o diálogo com a sociedade de forma simples e desburocratizada, promovendo um atendimento baseado em uma *escuta humanizada*. Esse enfoque permite que o cidadão, principal cliente da instituição, se expresse livremente.

É por meio da escuta atenta das manifestações que a Ouvidoria consegue identificar oportunidades para promover a melhoria contínua da gestão administrativa, fortalecendo a relação entre a instituição e a sociedade.

As atividades realizadas e as melhorias sugeridas pela Ouvidoria Regional Eleitoral são registradas em relatórios mensais, que são encaminhados à Presidência e a todas as unidades deste Regional, disponíveis no sistema SEI e publicados na página deste Regional, garantindo transparência e acesso às informações. Link: [Relatório mensal](#).

Desse modo, o elevado grau de excelência alcançado pela Justiça Eleitoral reforça a importância de manter e monitorar continuamente todos os esforços para assegurar que o cliente da Justiça Eleitoral tenha a certeza de que, ao buscar os serviços oferecidos por esta instituição, será atendido com respeito às diversidades humanas.

Além disso, a instituição se compromete a priorizar a celeridade, a ética, a transparência, a imparcialidade, a acessibilidade e a inovação em suas entregas, independentemente do meio utilizado para prestação do serviço, seja de forma presencial, por e-mail, aplicativo de mensagens, telefone ou formulário eletrônico.

Por fim, registro que a Ouvidoria atua como a voz amplificada dos cidadãos e servidores, representando seus interesses e necessidades de forma efetiva perante a Administração.