

# RELATÓRIO



## 2021-2023



## COMPOSIÇÃO

### OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

OUVIDORA REGIONAL ELEITORAL	Juíza Ana Paula Brandão Brasil
OUVIDORA DA MULHER	Juíza Ana Paula Brandão Brasil
ASSESSORA DA OUVIDORIA	Monalisa Nascimento Miranda Cruz
ASSISTENTE DA OUVIDORIA	Rosângela Pereira Lima
SERVIDORES	Denilson Mariano de Brito Paulo Rodrigues Cardoso, Suelene Costa Marinho Rodrigues Teresa Cristina da Silva de Oliveira
COLABORADORA	Carolina Coelho de Oliveira Gabriela Martins Saraiva Leal

## *Sumário*

<b>1   Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2   Atendimentos</b>	<b>5</b>
<b>3   Avaliação do Atendimento da Ouvidoria</b>	<b>6</b>
<b>4   Pesquisa de Satisfação Cliente Externo</b>	<b>6</b>
<b>5   A Ouvidoria Regional Eleitoral e a Cave</b>	<b>7</b>
<b>6   Serviço de Acesso à Informação - SIC</b>	<b>7</b>
<b>7   Ouvidoria da Mulher</b>	<b>8</b>
<b>8   Audiências Públicas</b>	<b>8</b>
<b>9   Cartilhas</b>	<b>9</b>
<b>10   Parceria Projeto “Maria Nas Comunidades” do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins</b>	<b>10</b>
<b>11   Parceria com Instituições Sobre Pessoas em Situação de Rua</b>	<b>11</b>
<b>12   Resumo de Ações Implementadas Gestão 2021/2023</b>	<b>11</b>
<b>13   Considerações Finais</b>	<b>12</b>

## 1 | APRESENTAÇÃO



Apresento relatório da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins – Biênio 2021-2023.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Justiça Eleitoral do Tocantins e a sociedade, com a finalidade de orientar, transmitir informações,

receber sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias sobre as atividades do Tribunal. Nesta breve explanação apresento o resultado do trabalho sério e competente da equipe de servidores, colaboradores e terceirizados que compõe a Ouvidoria Regional Eleitoral em meio a um período de tempo particularmente desafiador, onde atravessamos não só eleições muito acirradas como também os reflexos da recente pandemia de COVID-19.

**Juíza Ana Paula Brandão Brasil**

Ouvidora Regional Eleitoral

## 2 | ATENDIMENTOS

No que diz respeito ao atendimento realizado pela Ouvidoria Regional Eleitoral, no período da Gestão 2021/2023, o número de ocorrências recebidas e registradas foi de **8.267 (oito mil, duzentos e sessenta e sete) demandas**. Todas instruídas e formalizadas no Sistema Eletrônico Informações-SEI.



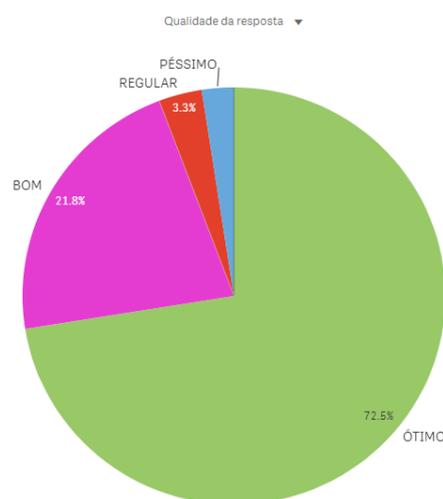
TIPO	JULHO/2021 Á JUNHO/2023
Acesso à Informação	533
Atendimento ao Cidadão	7.546
Crítica	17
Denúncia	91
Elogio	32
Reclamação	42
Sugestão	6

Constatamos que, mesmo em meio ao período pandêmico, dos canais de comunicação disponíveis no âmbito da Ouvidoria, o mais utilizado até março de 2022, foi o aplicativo de mensagens. Por outro lado, com o retorno do atendimento presencial, o canal que liderou foi o telefônico, principalmente, em razão do dia da eleição, já que as necessidades dos cidadãos eram prementes quanto à informação que careciam de respostas imediatas, como, por exemplo, consulta do local de votação, seção eleitoral, número do título, dentre outros.

### 3 | AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

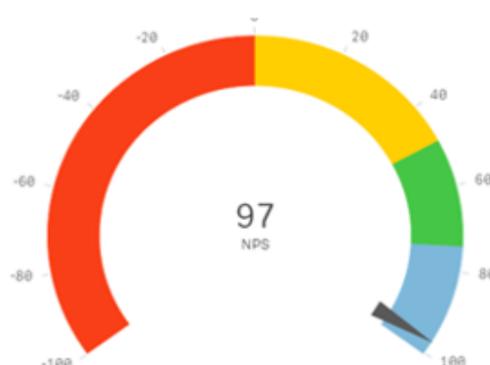
No período analisado, a Ouvidoria Regional Eleitoral recebeu **583 formulários de pesquisa de satisfação do atendimento**.

O índice de aprovação da Avaliação do atendimento da Ouvidoria foi de **94,30%** (período julho/2021 a junho/2023). Pode-se registrar, que o alto índice de satisfação seja atribuído, também, pela celeridade na tramitação das demandas, com tempo de resposta dada ao cidadão (inferior a três dias).



### 4 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTE EXTERNO

A Ouvidoria é responsável pela mensuração do grau de satisfação de nossos clientes externos acerca dos serviços prestados, por se tratar de atendimento ao cidadão, cujas medições são relacionadas ao objetivo estratégico “Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão”. Assim, a Ouvidoria, também, é avaliada pela pesquisa de satisfação do cliente externo. Consultando o BI, no período de janeiro a junho de 2023, quando os formulários da pesquisa foram individualizados por setor, a Ouvidoria atingiu o índice de **97 NPS**, classificado de **Zona de Excelência**. Os dados demonstram que há uma validação entre as duas formas de avaliação, posto que os resultados apresentam alto grau de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria.



## 5 | A OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL E A CAVE

Em dezembro de 2021, foi estabelecido a parceria entre a Ouvidoria Regional Eleitoral e a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor no Tocantins (CAVE), sendo disponibilizado pela ORE o número 0800 (gratuito) para utilização compartilhada, uma vez que o número já era de amplo conhecimento dos cidadãos usuários.

Oportuno registrar que tal medida trouxe diversas comodidades à coletividade, como, por exemplo, horário estendido e atendimento não presencial.

Para acompanhar a evolução do relacionamento entre instituições e seus clientes, em janeiro de 2022 foi implantada a ferramenta Blip (Omnichannel que permite a comunicação com os aplicativos de mensagens, como Telegram e Whatsapp), atendendo a CAVE e a Ouvidoria nas suas respectivas atribuições.

Assim, foi realizado em fevereiro de 2023, treinamento para padronizar o atendimento ao cidadão-usuário, tornando mais célere e eficaz os trabalhos, ação esta proposta pelas unidades da Ouvidoria Regional Eleitoral, Corregedoria Regional Eleitoral, Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento e 29ª Zona/CAVE, no qual visou garantir a satisfação de nosso cliente-cidadão.

## 6 | SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins funciona junto à Ouvidoria Regional Eleitoral, conforme previsto no art. 27 da Resolução TRE-TO nº 476/2020.



**Acesso à  
Informação**

As demandas de Acesso à Informação na Justiça Eleitoral do Tocantins são recebidas pelos mesmos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral.

Quanto ao recebimento das solicitações de Acesso à Informação, no período da Gestão 2021/2023, foram atendidas **509 (quinhentos e nove) demandas**. Todas instruídas, atendidas e formalizadas no Sistema Eletrônico Informações-SEI.

## 7 | OUVIDORIA DA MULHER



A Ouvidoria da Mulher foi instituída pela Portaria nº 172/2022 PRES/DG/SGP/COPEs, e funciona como ponto de acolhimento para as mulheres, por meio da escuta ativa, para o recebimento das demandas relacionadas à violência contra a mulher, notadamente à **violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina**. Respondendo por esta pasta a Ouvidora juíza membro Ana Paula Brandão Brasil. O atendimento do público da Ouvidoria



da Mulher é realizado somente por mulheres, sendo resguardado o sigilo da informação. As demandas do público externo são encaminhadas aos órgãos competentes para atuar no caso, com a anuência da noticiante. Quanto às demandas internas do Tribunal, recebidas pelo canal, são encaminhadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, tendo em vista a parceira prevista pela Portaria n 172/2022, deste Regional.

## 8 | AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As Audiências Públicas da Ouvidoria têm como finalidade divulgar os serviços oferecidos pela Ouvidoria Regional Eleitoral e conscientizar a população sobre a importância da Justiça Eleitoral, aproximando a população do Poder Judiciário. Nesse sentido, na gestão 2021/2023 o projeto

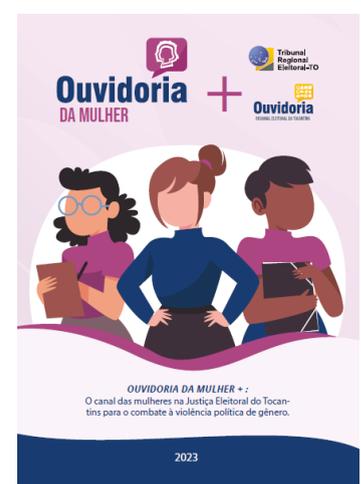


das Audiências Públicas da Ouvidoria no ano de 2022, intitulado "Diálogos com a Ouvidoria: A Justiça Eleitoral a serviço da Cidadania", foi realizado em 11 (onze) sedes de zonas eleitorais, em universidades, institutos federais de educação e colégio de ensino médio. Foi atingido um elevado número de participantes, totalizando cerca de 1.240, que atuaram como disseminadores da informação nas suas comunidades.

Quanto às Audiências Públicas realizadas no 1º Semestre de 2023, foi firmado parceria entre a Ouvidoria da Mulher e a Escola Judiciária Eleitoral (EJE) "Programa + Mulher + Democracia", a fim de divulgar, conscientizar e incentivar a reflexão da temática, de combater à violência aos direitos políticos e à igualdade de gênero, e assim garantir a efetiva participação feminina na política e na gestão pública.



## 9 | CARTILHAS



A Ouvidoria Regional Eleitoral com o intuito de promover a divulgação dos direitos dos cidadãos, elaborou e disponibilizou as cartilhas com linguagem clara, objetiva, visual leve, atraente e com fidedignidade das informações, assim como trouxe um conteúdo comparativo entre as legislações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais (LGPD).

Tais cartilhas foram distribuídas para os cartórios nas zonas eleitorais e nas audiências públicas realizadas pela Ouvidoria, registrando uma entrega superior a 1.500 (mil e quinhentos) exemplares, no período de 2021 e 2022.

Em 2023, foi elaborada e publicada a cartilha da Ouvidoria da Mulher representando mais um elemento para efetiva concretização do direito à informação. A cartilha se destina ao público externo com conteúdo simplificado, didático e informativo.

A cartilha “Ouvidoria da Mulher +: O canal das mulheres da Justiça Eleitoral do Tocantins para o combate à violência política de gênero”, desempenha papel fundamental sobre o enfrentamento às diversas violências que recaem sobre as mulheres no âmbito político. Frise-se que a cartilha foi disponibilizada no site do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

## **10 | PARCERIA PROJETO “MARIA NAS COMUNIDADES” DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS**

O Tribunal Regional Eleitoral, através da Ouvidoria da Mulher, integrou o projeto “Maria nas Comunidades” do Tribunal de Justiça do Tocantins, com o objetivo disseminar o importante papel da Ouvidoria da Mulher na defesa dos direitos das mulheres, por meio de eventos nas comunidades em geral, que promovam o fortalecimento do regime democrático de direito. A Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça com a adesão de várias instituições oferecerá palestras e rodas de conversas com temas ligados à Lei Maria da Penha e à igualdade de gênero no âmbito político, oportunidade em que será demonstrado o papel de cada instituição em relação à defesa desses direitos e os meios para consecução. Visando ao fortalecimento da rede de justiça.

## 11 | PARCERIA COM INSTITUIÇÕES SOBRE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

O Tribunal Regional Eleitoral, através da Ouvidoria Regional Eleitoral, sempre esteve preparado e preocupado em promover a inclusão das pessoas em vulnerabilidade. Dessa forma, para maior acesso ao local presencial, existem duas entradas de acesso à Ouvidoria, uma delas permite que o cidadão/cidadã entre com vestimentas informais (bermudas, shorts, regatas). Assim, o atendimento presencial é realizado em uma sala junto à entrada do prédio sem a necessidade de cadastro na recepção e nem acesso pela catraca.

Conforme a Resolução CNJ nº 425/2021 instituiu, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de atenção à pessoa em situação de rua, a Ouvidoria Regional Eleitoral tem atuado de forma participativa nos grupos de discussões e reuniões realizados pela REDE PopRuaJud, como também participação na elaboração do Manual de Atendimento Pop.Rua.

Sobre as ações a serem implementadas, encontra-se em andamento proposta de parceria com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social – SEDES, CRAS – Centro de Referência de Assistência Social e o CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social, com o objetivo de disponibilizar os serviços existentes no âmbito desta justiça especializada às pessoas em situação de vulnerabilidade social, seja por meio de demanda individualizada ou participação em eventos promovidos pelos entes parceiros.

## 12 | RESUMO DE AÇÕES IMPLEMENTADAS GESTÃO 2021/2023

- 1º. Realização de parceria entre esta Ouvidoria e a equipe da Corregedoria, onde ficou acordado a liberação do número 0800 6486 800 para utilização compartilhada com a Central de Atendimento ao Eleitor (CAVE);
- 2º. Instituição da Ouvidoria da Mulher através da Portaria 172/2022;
- 3º. Implantação da Ferramenta Ominichanel (Blip) na Ouvidoria;

- 4º. Realização das Audiências Pública com o tema: Diálogos com a Ouvidoria, em onze zonas eleitorais do Estado (Araguaína, Pedro Afonso, Miracema, Gurupi, Formoso do Araguaia, Dianópolis, Arraias, Ponte Alta, Mateiros, Tocantinópolis e Araguatins);
- 5º. Reformulação do site da Ouvidoria Eleitoral do Tocantins e criação do site da Ouvidoria da Mulher;
- 6º. Realização de Audiências Públicas em parceria com o Programa Permanente +Mulher +Democracia em quatro zonas eleitorais (Araguatins, Arraias, Paranã e Palmas);
- 7º. Confecção de três cartilhas abordados os temas: comparativo entre as legislações Lei de Acesso à Informação (LAI) e Código de Defesa do usuário do Serviço Público, a cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a cartilha da Ouvidoria da Mulher;
- 8º. Realização de treinamento para os servidores e colaboradores de forma a padronizar o atendimento ao cidadão-usuário em parceria com a COEDE e a 29ª Zona Eleitoral;
- 9º. Parceria com o SEDES, CRAS e CREAS para atendimento individualizado de pessoas em situação de rua;
- 10º. Reestruturação da Ouvidoria com a criação de um cargo comissionado e um posto de trabalho terceirizado;
- 11º. Realização de plantões da Ouvidoria nas Eleições Gerais 2022;
- 12º. Alteração da Resolução TRE-TO nº 476/2020 que institui as atribuições da Ouvidoria Eleitoral conforme determinado pela Resolução do TSE nº 23.705/2022;
- 13º. Participação em reuniões e encontros realizados pelo COJE (Colégio dos Ouvidores), como também em diversos seminários e capacitações com temas voltados sobre Ouvidorias.
- 13º. Termo de cooperação com o Tribunal de Justiça e outras instituições no Projeto “Maria nas Comunidades” que tem como objetivo divulgar a Ouvidoria da Mulher no âmbito do Judiciário e da sociedade em geral

## 13 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Regional Eleitoral tem cumprido sua finalidade de fazer a interlocução com a sociedade, facilitando o diálogo com uma “escuta” humanizada, que oportuniza

sempre ao cidadão se expressar livremente, uma vez que ele é o principal cliente a ser atendido.

É justamente ouvindo suas avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e ou elogios que será possível promover a melhoria contínua da gestão administrativa.

Desse modo, o grau de excelência alcançado na pesquisa não deixa a equipe da Ouvidoria em zona de conforto, em razão das inúmeras respostas positivas por parte da sociedade. Ao contrário, isso demonstra que todos os esforços devem ser mantidos e monitorados, diariamente, para que o cliente da Justiça Eleitoral tenha sempre a certeza que ao procurar os serviços oferecidos por esta instituição, terá sua demanda atendida com respeito às diversidades humanas e, também, primando pela celeridade, a ética, a transparência, a imparcialidade, acessibilidade e a inovação em suas entregas, independente do meio em que a atividade é exercida (presencialmente, e-mail, aplicativo de mensagens, telefone e formulário eletrônico).