

# RELATÓRIO



**2023-2024**



## COMPOSIÇÃO

### OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

### OUVIDORIA DAS MULHERES+

OUVIDOR REGIONAL ELEITORAL	Juiz José Maria de Lima
OUVIDOR DAS MULHERES+	Juiz José Maria de Lima
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 de Oliveira
COLABORADORAS	Carolina Coelho de Oliveira Gabriela Martins Saraiva Leal

## *Sumário*

<b>1   Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2   Atendimentos</b>	<b>5</b>
<b>2.1   Formas de Recebimento das Manifestações</b>	<b>5</b>
<b>2.2   Tempo Médio de Resposta das Manifestações</b>	<b>6</b>
<b>2.3   Avaliação do Atendimento da Ouvidoria</b>	<b>6</b>
<b>3   Serviço de Acesso à Informação - SIC</b>	<b>8</b>
<b>4   Núcleo de Cooperação</b>	<b>8</b>
<b>5   Audiências Públicas</b>	<b>9</b>
<b>5.1   Ouvidoria Itinerante (Audiências Públicas)</b>	<b>9</b>
<b>5.1.1   Atendimento das Pessoas em Situação de Rua no Âmbito da Justiça Eleitoral - POPRUAJUD</b>	<b>9</b>
<b>5.1.2   Atendimentos Romaria Senhor do Bonfim</b>	<b>10</b>
<b>5.2   Audiências Públicas da Ouvidoria das Mulheres+</b>	<b>11</b>
<b>6   Política Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades</b>	<b>12</b>
<b>7   Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ</b>	<b>13</b>
<b>7.1   Pesquisa de Satisfação Cliente Externo (NPS)</b>	<b>14</b>
<b>7.2   Pesquisa de Satisfação Cliente Interno</b>	<b>14</b>
<b>8   Publicações da Ouvidoria</b>	<b>14</b>
<b>8.1   Cartilhas</b>	<b>15</b>
<b>8.2   Folders</b>	<b>15</b>
<b>9   Ações da Ouvidoria na Gestão 2023/2024</b>	<b>16</b>
<b>9.1   Participação do Ouvidor em Ações do Tribunal</b>	<b>16</b>
<b>10   Considerações Finais</b>	<b>18</b>

## 1 | APRESENTAÇÃO

Apresento o Relatório de Gestão da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, período de 3 de julho de 2023 a 23 de agosto de 2024 (Biênio 2023-2024). A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Justiça Eleitoral do Tocantins e a sociedade. É uma unidade de apoio à gestão governança do Tribunal, não só recebe as manifestações do cidadão, mas também assegura que essas vozes sejam ouvidas e consideradas em nossas decisões e ações.



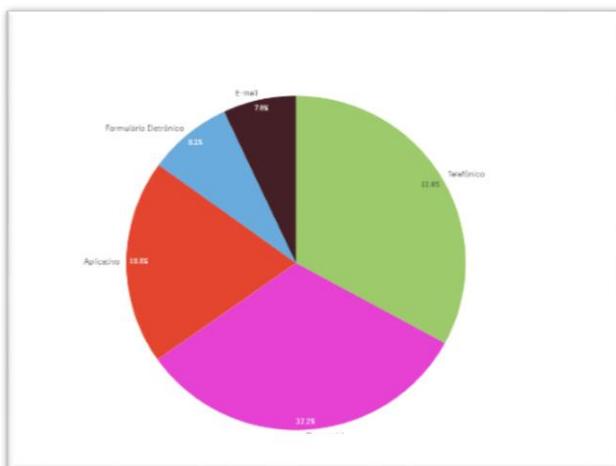
**Juiz José Maria Lima**  
Ouvidor Regional Eleitoral

## 2 | ATENDIMENTOS

O total das manifestações registradas, instruídas e atendidas pela Ouvidoria no período de 3/7/2023 a 23/8/2024, foi de 2.043 (**dois mil e quarenta e três**), conforme tabuladas por tipo de demanda:

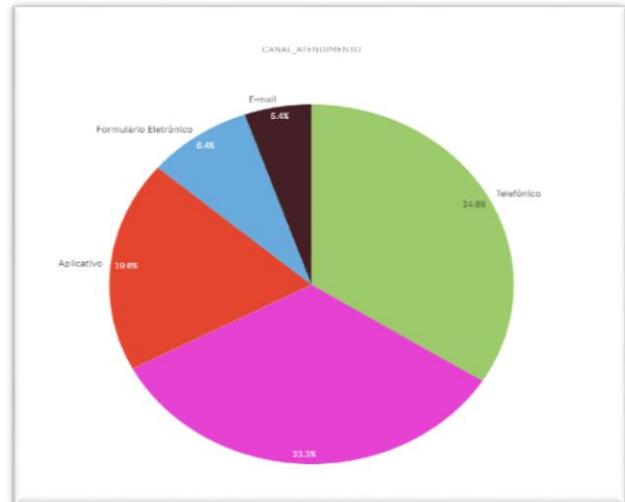
TIPO	Quantidade
Acesso à Informação	167
Atendimento ao Cidadão	1791
Crítica	2
Denúncia	54
Elogio	9
Reclamação	8
Sugestão	6
Ouvidoria da Mulher	3
Convite	3

### 2.1 | Formas de Recebimento das manifestações



O contato entre os usuários/cidadãos e a Ouvidoria ocorre de diferentes formas, sendo as mais utilizadas, o **telefônico e presencial**, no período de **julho a dezembro de 2023**, conforme gráfico:

No ano de 2024, janeiro a agosto, os canais mais demandados foram o **telefônico e aplicativo de mensagens**, conforme gráfico:



Com os dados, conclui-se que o contato telefônico ainda é muito utilizado pelos usuários, evidenciando que **o contato humano com atendentes traz bons resultados**.

## 2.2 | Tempo Médio de Resposta das manifestações

O tempo médio máximo de resposta das demandas aos usuários/clientes, **de julho a dezembro de 2023 (de até 4 dias)**, abaixo da meta do indicador do Sistema de Gestão de Qualidade.

No período **de janeiro a agosto de 2024**, o tempo de resposta **foi inferior a 2 dias úteis**, mantendo o resultado, sempre abaixo da meta do indicador que é de até 5 dias.

Os resultados demonstram que a resposta tem sido dada ao cidadão de forma efetiva e célere, conforme se exige do gestor público.

## 2.3 | Avaliação do atendimento da ouvidoria

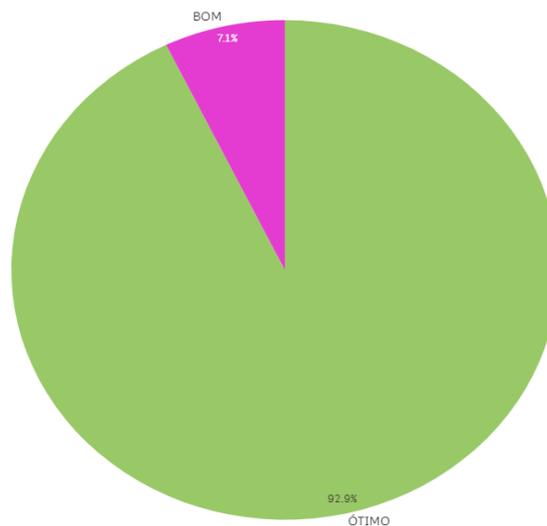
O Registro da excelência dos trabalhos realizados pela Ouvidoria não se encontra apenas no volume de atendimentos, mas também na qualidade com que é realizada.

No período analisado, a Ouvidoria Regional Eleitoral recebeu retorno de 583 formulários da pesquisa de satisfação dos atendimentos realizados pelos servidores/colaboradores da Ouvidoria.

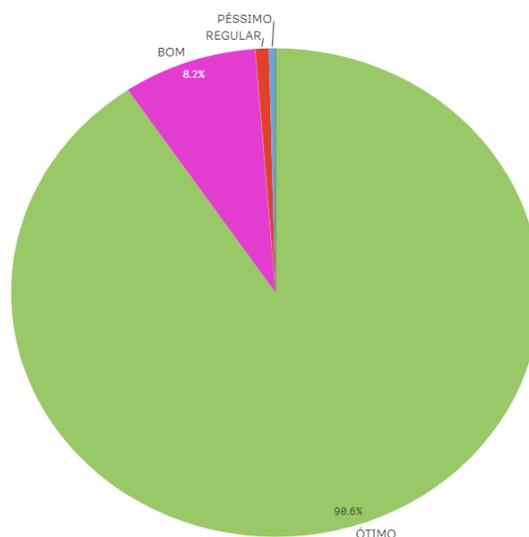
O índice geral de aprovação da Avaliação do atendimento da Ouvidoria atingiu o percentual de 99,07% (julho a dezembro/2023) e 98,2% (janeiro a agosto/2024).

Pode-se registrar, que o alto índice de satisfação seja atribuído, também, pela celeridade na tramitação e respostas das demandas

#### Julho à Dezembro 2023:



#### Janeiro à Agosto 2024:



### 3 | SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

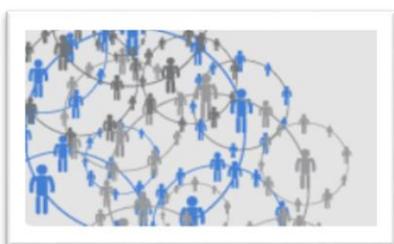
O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) que funciona na estrutura da Ouvidoria deste Regional, também foi bastante acionado.



No período foram atendidos 167 (cento e sessenta e sete) pedidos de acesso à informação, conforme publicação do *site* da Justiça Eleitoral.

O Ranking da Transparência do Poder Judiciário no ano 2024, regulamentado pela Portaria CNJ nº 25/2024, determina que constem nos relatórios estatísticos de acesso à informação, dados genéricos dos solicitantes. Desse modo, consta no formulário esses itens, para atender os requisitos dos dados sócio demográficos (gênero, cidade, estado). Conforme disponibilizado no link: [Relatório Acesso à Informação](#).

### 4 | NÚCLEO DE COOPERAÇÃO



O programa Cooperação Judiciária constitui mecanismo contemporâneo, desburocratizado e ágil para o cumprimento de atividades administrativas e para o exercício de funções jurisdicionais. Atos conjuntos e concertados entre os juízos cooperantes são instrumento de gestão processual, permitindo a coordenação de funções e o compartilhamento de competências.

O Núcleo de cooperação deste Regional foi instituído pela Resolução nº 497, 26 de fevereiro de 2021, conforme definido pela Resolução CNJ nº 350/2020.

O Ouvidor Regional Eleitoral responde, cumulativamente, a função de Juiz de Cooperação, conforme previsto no §7º, art. 5º, do Regimento Interno.

O **Prêmio CNJ de Qualidade**, com fundamento na [Portaria CNJ Nº 353 de 04/12/2023](#), busca estimular e reconhecer o desenvolvimento de mecanismos de governança e gestão.

No período desta gestão foram realizados 17 termos, conforme registrados na página do Núcleo de Cooperação deste Regional. Link: [Termos de Cooperação](#)

Através dos termos de Cooperação com diversos órgãos foram implantados diversos Ponto de Inclusão Digital-PID, (**Almas, Luzimangues, Mateiros, Jalapão**), o Ouvidor Regional Eleitoral, juiz José Maria Lima, supervisor e juiz de cooperação representou o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO), nos aludidos eventos.

## 5 | AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As Audiências Públicas da Ouvidoria Eleitoral são um projeto permanente deste Regional, que tem como finalidade divulgar os serviços oferecidos pela Ouvidoria Regional Eleitoral e da Ouvidoria das Mulheres+, conscientizando a população sobre a importância da Justiça Eleitoral, aproximando a população do Poder Judiciário.



As audiências Públicas com o tema “[Diálogos com a Ouvidoria – Assédio Eleitoral no âmbito da Justiça Eleitoral](#)”, ocorreram em Instituição Universitária, em Palmas-TO, através de diálogo dinâmica sobre a temática do Assédio eleitoral.

### 5.1| OUVIDORIA ITINERANTE (AUDIÊNCIAS PÚBLICAS)



A Ouvidoria itinerante atua na descentralização dos serviços essenciais relacionados ao processo eleitoral, aproximando ainda mais os nossos clientes, proporcionando aos cidadãos um atendimento eficiente e esclarecedor, e assim, facilitando aos cidadãos/eleitores contato com a prestação de serviços no seu domicílio.

### 5.1.1 | ATENDIMENTO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NO ÂMBITO DA JUSTIÇA ELEITORAL- POPRUAJUD

A Ouvidoria Regional, Membros da Comissão POPRUAJUD e os parceiros CRAS/CREAS da Secretaria Municipal de Políticas Sociais e Igualdade Racial de Palmas (SEMP SIR), realizaram atendimentos através da busca ativa, ou seja, os serviços eleitorais foram prestados de modo descentralizado.



Parceiro incondicional do PopRuaJud, o Cartório Eleitoral de Palmas preparou, cuidadosamente, um espaço para o atendimento presencial, acolhedor, humanizado e célere às pessoas em situação de rua, como forma de dar dignidade a pessoa em situação de vulnerabilidade social.

### 5.1.2 | ATENDIMENTOS ROMARIA SENHOR DO BONFIM

Para finalizar as demandas, no que diz respeito às Audiências Públicas, tendo em vista a proximidade do pleito municipal 2024, foi realizada a ação “**Ouvidoria Itinerante**”. Utilizando-se de metodologia horizontal de sensibilização e de conscientização das populações, e, a fim de descentralizar os serviços oferecidos pela Ouvidoria aos cidadãos/eleitores que vivem em regiões distantes, além de aproximar ainda mais os nossos clientes externos de forma a promover uma participação ativa com abordagens explicativas, possibilitando um canal de relacionamento com a comunidade, a ação foi exitosa uma vez que alcançou um número expressivo de pessoas que ali estiveram e puderam exercer seu direito de obter informações



relacionadas ao processo eleitoral. A ação ocorreu no município de Natividade -TO,



durante o grandioso evento religioso conhecido como a Romaria do Senhor do Bonfim, com milhares de pessoas de diversas localidades. Na ocasião, observou-se que ali era um ambiente propício para a Ouvidoria esclarecer e orientar o cidadão para o pleno exercício da cidadania.

Foram oferecidos os serviços de:

consulta ao local de votação, emissão da segunda via do título, emissão de certidões, treinamento na urna eletrônica, entrega de cartilhas orientativas, divulgação dos canais de atendimento para denúncias, reclamações, entre outras demandas.



## 5.2 | AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DA OUVIDORIA DAS MULHERES +

A parceria entre Ouvidoria das Mulheres+ e o “Programa + Mulher + Democracia” da Escola Judiciária Eleitoral (EJE), bem como a adesão ao Projeto “Maria nas Comunidades”, resultou na realização, de 8 edições, no formato de Roda de



Conversa, no período de julho/2023 a agosto/2024. As cidades que foram palco da Roda de Conversa foram Palmas, Porto Nacional (Luzimangues), Miracema, Pedro Afonso e Dianópolis, Araguaína com os temas violência de gênero, violência contra a mulher na política e à igualdade de gênero no âmbito político e Lei Maria da Penha. A Ouvidoria das Mulheres + da Justiça Eleitoral tocantinense vêm cumprindo a finalidade de fazer a interlocução com a comunidade de forma simples, desburocratizada e



acolhedora, promovendo o diálogo para possamos entender quais são as barreiras encontradas por este público e quais são as maiores dificuldades encontradas. A Ouvidoria das Mulheres+ veio para abranger o público de mulheres cisgêneros e transgêneros, que tenham sofrido

violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina.

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

O TRE-TO Instituiu a [Comissão Permanente de Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades](#) no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins, através da **Portaria TRE-TO nº 764/2023**, com o propósito de disponibilizar os serviços da Justiça Eleitoral às pessoas em situação de vulnerabilidade social. O atendimento às pessoas em situação de rua compõe um dos projetos do programa de Gestão 2023-2025. Para a efetivação da ação foi realizado 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). A Ouvidoria Regional é o canal de comunicação entre a instituição e o cooperado/conveniado, objetivando ofertar os serviços relativos a: Alistamento eleitoral, Transferência, segunda via, Consulta à

regularização da situação eleitoral e Emissão de certidões em geral.

O serviço é oferecido em caráter permanente, bem como de através de prestação de serviço itinerante, conforme realizado nos dias 29 de abril e 2 de maio do corrente ano, através da busca ativa, nos pontos próximo ao Restaurante Comunitário da Região Norte, Feira do Bosque e, nas proximidades do Restaurante Comunitário em Taquaralto.

Com a ação foi possível conhecer



histórias comoventes, que fere a dignidade da pessoa humana, o que só corrobora que necessitam de um suporte para que se sintam cidadãos e cidadãs e que podem e devem participar do processo democrático. A Justiça Eleitoral pôde fazer a sua parte e, através dessa ação, possibilitou constatar que existem pessoas vivendo em situação de

vulnerabilidade e bem perto de nós. Hoje são mais ou menos 200 pessoas nessa situação somente em Palmas.

## 7 | SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – SGQ

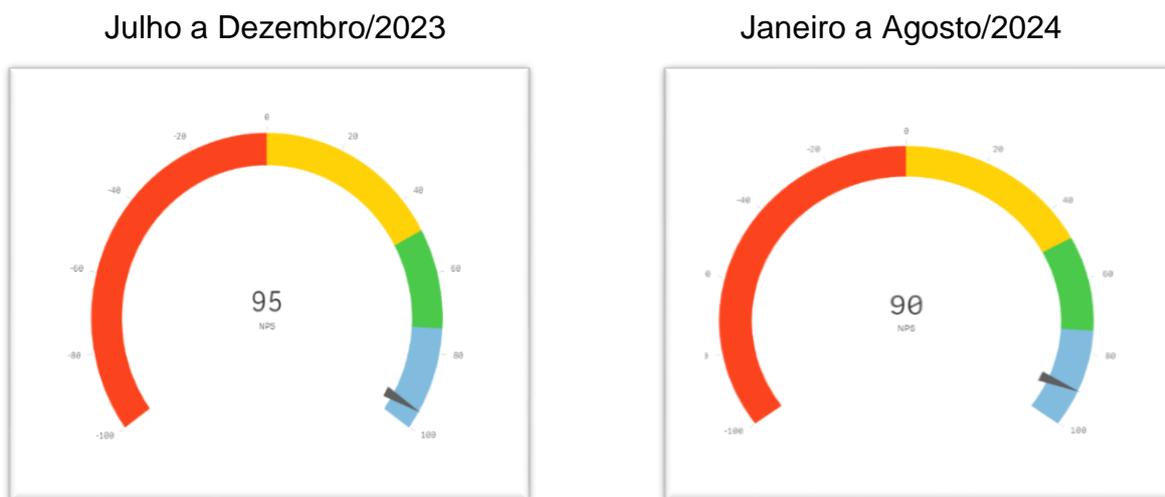
O TRE-TO possui um **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** certificado conforme a norma ISO 9001.

A ouvidoria participa do SGQ tanto no processo “Ouvir Clientes” como no monitoramento do indicador do Processo “Prover Excelência”.

A Ouvidoria Regional Eleitoral, por se tratar de atendimento ao cidadão, é a responsável pelo monitoramento do grau de satisfação dos clientes externos previsto no Plano Estratégico e no Sistema de Gestão da Qualidade-SGQ.

A aferição da pesquisa de satisfação do cliente é realizada mensalmente, capturada e disponibilizada através da ferramenta de Business Intelligence (Qlik Sense), e encaminhada aos diversos setores do Tribunal, nos [relatórios mensais](#) apresentados pela Ouvidoria, bem como publicado no [resultado da Pesquisa](#).

## 7.1 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTE EXTERNO (NPS)



## 7.2 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTE INTERNO

A Ouvidoria Eleitoral tem a missão de intermediar o diálogo com a sociedade de maneira simples e desburocratizada, e no âmbito organizacional é considerada uma unidade de apoio à governança do Tribunal.

Desse modo, compreende-se que a Ouvidoria não se limita apenas ao público externo, mas também é acessível e utilizada pelo público interno.

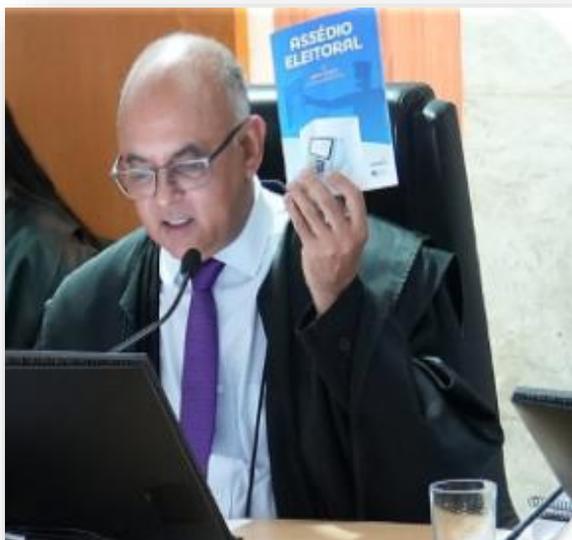
Assim, com o monitoramento das duas pesquisas, via Ouvidoria, é possível melhorar a eficácia do aproveitamento dos resultados da pesquisa de satisfação dos clientes externos e internos. Além disso, promove-se em um mesmo ambiente de análise, a correlação entre as manifestações do público externo e interno.

## 8 | PUBLICAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria além de canal de comunicação tem como objetivo fornecer informações à sociedade, desempenhando um papel educativo junto ao usuário da Justiça Eleitoral. Assim, elabora, publica e distribui cartilhas orientando, transmitindo informações e colaborando com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal.

### 8.1 | CARTILHAS

Neste ano a temática foi Assédio Eleitoral nos ambientes públicos e privado, mais um instrumento de cidadania, demonstrando que o constrangimento, a situação vexatória não é mais aceitável no estado democrático de direito. Além disso, o tema citado, por meio de cartilhas, torna-se elemento de relevância para efetiva concretização do direito ao livre exercício



do voto e a plena informação, de forma a dar mais transparência, integridade e segurança ao processo eleitoral, no qual a Justiça Eleitoral atua de forma efetiva na prevenção aos direitos dos cidadãos. Foram distribuídas centenas de cartilhas para os cartórios nas zonas eleitorais e nas audiências públicas realizadas pela Ouvidoria. Além disso, é possível encontrar a mencionada cartilha no sítio da Justiça Eleitoral.

## 8.2 | FOLDERS



Os **Folders divulgados** da Ouvidoria informam à sociedade sobre sua atuação, seus canais de atendimentos, quanto ao assédio eleitoral, Ouvidoria da Mulher, o projeto PopRuaJud e demais informações gerais.

## 9 | AÇÕES DA OUVIDORIA NA GESTÃO 2023/2024

Todas as atividades e ações da Ouvidoria são apresentadas nos relatórios mensais encaminhados à Presidência, conforme disciplina o inciso [VI, do art. 35, do RITRE](#) e inciso IX, do art. 10, da [Res. TRE-TO nº 476/2020](#), em que são informados dados estatísticas, principais atividade e ações realizadas.

Atendendo o princípio da transparência, o relatório é disponibilizado no site deste Regional, página da Ouvidoria, no link: [Relatório mensal da ouvidoria](#).

A Ouvidoria é integrada com todas as unidades do Tribunal, trabalhando em conjunto para promover o engajamento e garantir transparência, eficiência e excelência, entregando o melhor à sociedade.

### 9.1 | PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR EM AÇÕES DO TRIBUNAL

Participação do Ouvidor no Congresso Acadêmico de Saberes em Psicologia promovido pelo curso de Psicologia do Centro Universitário Luterano de Palmas;





Reunião de Avaliação das ações de educação política em comunidades indígenas em maio/2024;

Participação na 85ª edição do Colégio de Presidentes dos Tribunais Regionais Eleitorais - Coptrel em Macapá – AP;



**PID** - Ponto de Inclusão Digital implantando em **Almas, Luzimangues, Mateiros, Jalapão** – O Ouvidor Regional Eleitoral, juiz José Maria Lima, representou o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO), na implantação do PID – Ponto de Inclusão Digital ocorrido em maio/2024, em parceria com outros

órgãos.

**Entrega das cartilhas bilíngue** com tradução para a língua materna dos povos Karajás, nas aldeias Fontoura e na Santa Isabel do Morro, localizadas na Ilha do Bananal em agosto/2024;





**Abertura da ação do Programa  
Transparência em Foco - Eleições  
2024**, no município de Miranorte em  
julho/2024;

Cerimônia de **entrega da segunda via da  
carteira de identidade** em Tocantinópolis,  
Goiatins, Itacajá, Tocantínia, através do  
Programa Permanente de Inclusão Sociopolítica  
dos Povos Indígenas.



## 10 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal Tocantinense vem cumprindo sua finalidade de fazer a interlocução com a sociedade, de forma simples e desburocratizada, com procedimentos administrativos céleres, assegurando o princípio constitucional da Transparência prevista no caput do artigo 37 da Carta Magna

Nosso desafio é facilitar o diálogo, proporcionando conhecimento da legislação, responder os questionamentos do cidadão através de uma “escuta” humanizada,

oportunizando ao cidadão se expressar livremente, uma vez que ele é principal cliente a ser atendido. E é justamente ouvindo suas avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e ou elogios que conseguiremos promover a melhoria contínua da gestão administrativa.

Desse modo, o grau de excelência alcançado 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).

Assim, deixo registrado que a ouvidoria é a voz amplificada tanto dos cidadãos quanto dos servidores, representando seus interesses e necessidades perante a Administração.

Por fim, deixo meu agradecimento ao Presidente pelo apoio irrestrito ao trabalho da Ouvidoria, bem como ao Diretor Geral e todos os servidores, colaboradores e estagiários deste Regional.

Palmas, 23 de agosto de 2024.

**Juiz JOSÉ MARIA LIMA**  
Ouvidor Regional Eleitoral