

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	745
TOTAL:	745

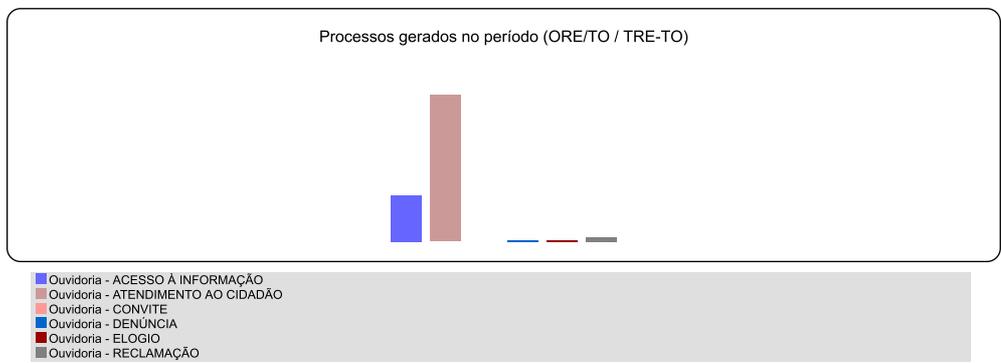
▲ Ocultar Gráfico



Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2019			TOTAL
		Jan	Fev	Mar	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	9	16	149	174
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	166	215	163	544
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE			2	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1	1	5	7
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO		3	2	5
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	7	4	2	13
TOTAL:		183	239	323	745

▲ Ocultar Gráfico



Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	177
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	547
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	19
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	5
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	20
TOTAL:		770

▲ Ocultar Gráfico

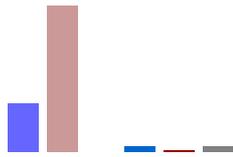


Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	177
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	546
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	19
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	5
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	20
TOTAL:		769

▲ 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 - CONVITE
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
TOTAL:		1

▲ Ocultar Gráfico

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



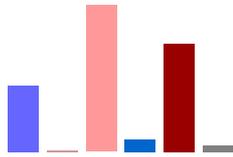
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	5d 5h 36m
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3h 28m 51s
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	11d 13h 26m 58s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	23h 7m 34s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	8d 11h 12m 12s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	11h 39m 29s
GERAL:		4d 11h 25m 10s

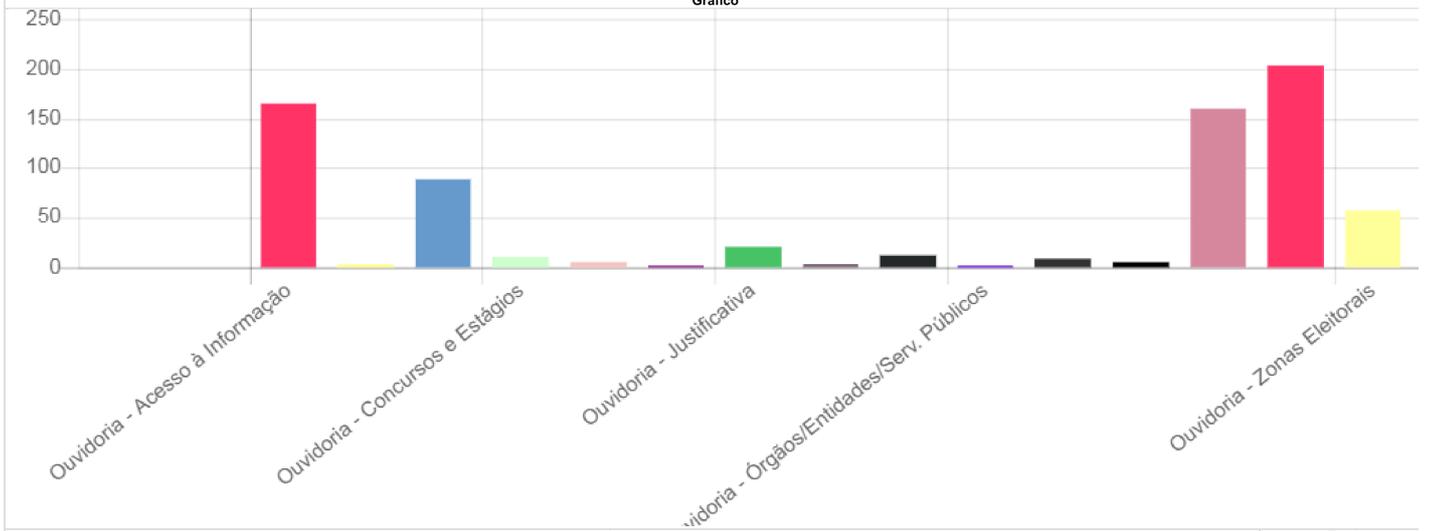
▲ Ocultar Gráfico

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

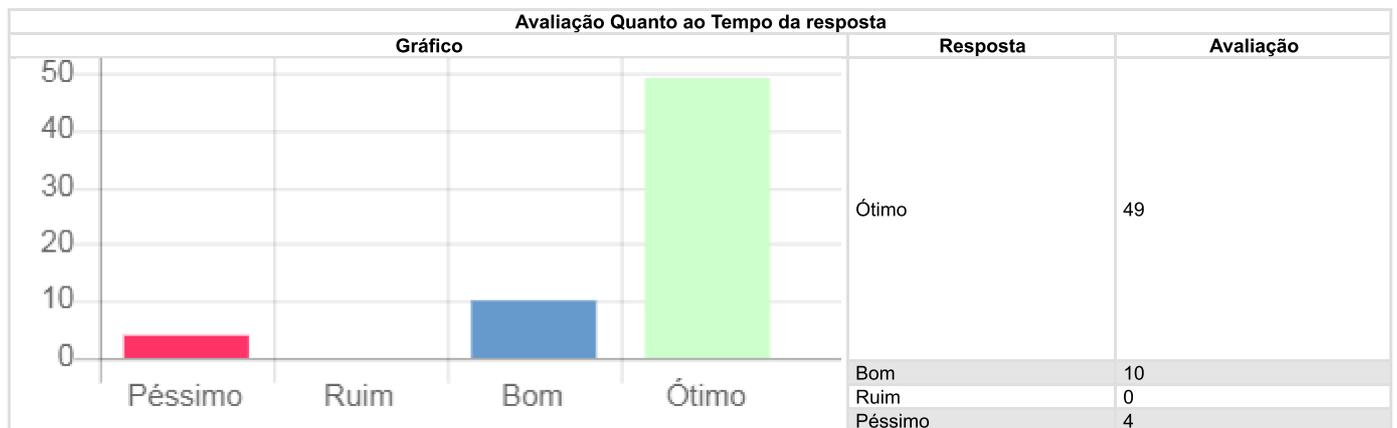
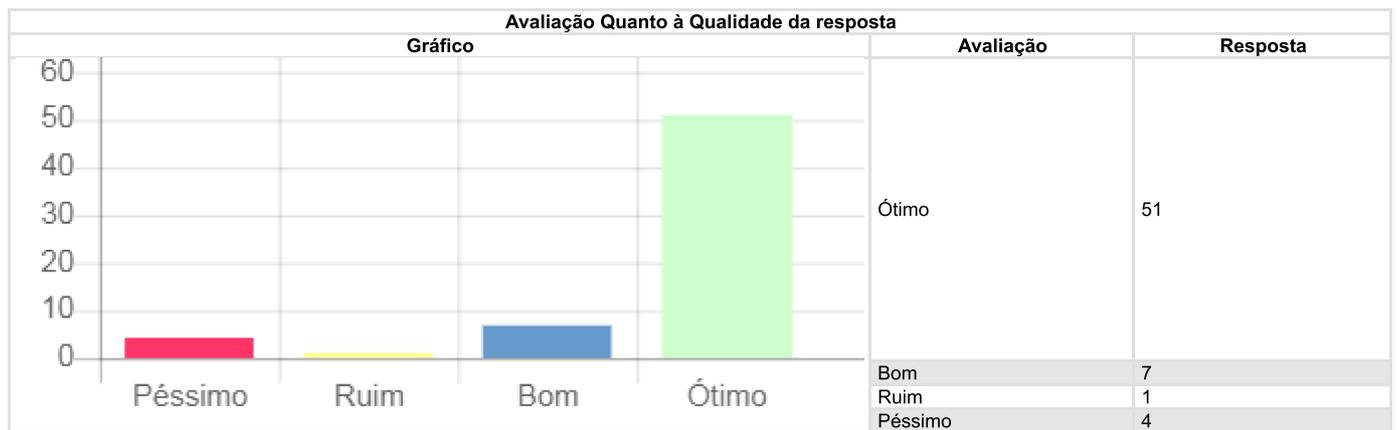
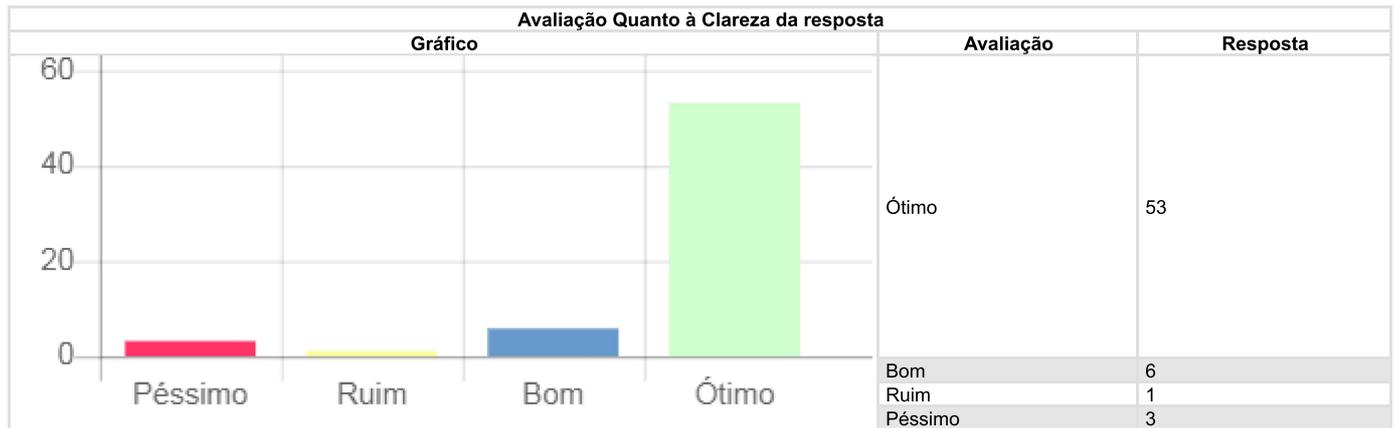


- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CONVITE
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO

Estadísticas Ouvidoria por Assunto
Gráfico



Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	165
Ouvidoria - Andamento Processual	3
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	89
Ouvidoria - Concursos e Estágios	10
Ouvidoria - Denúncia	6
Ouvidoria - Estatísticas	1
Ouvidoria - Justificativa	20
Ouvidoria - Local de Votação	4
Ouvidoria - Mesários	13
Ouvidoria - Órgãos/Entidades/Serv. Públicos	1
Ouvidoria - Participação em evento	9
Ouvidoria - Partidos Políticos	5
Ouvidoria - Situação Eleitoral	159
Ouvidoria - Título Eleitoral	203
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	57





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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2019

Atualmente, **pode-se afirmar que as Ouvidorias de Justiça** assumiram papel de **destaque** na melhoria do relacionamento entre o **cidadão** e o **Poder Judiciário**. O usuário 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**.

Com a finalidade de 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 Res. TRE-TO nº 383/2017**.

Nesse sentido, o presente Relatório Trimestral de Atividades vem detalhar a **demandada da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no primeiro trimestre do ano de 2019** e, com base na análise dos dados obtidos, apresentar propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins ao cidadão.

OBJETIVOS

Objetivo Geral:

Relatar à Douta Presidência e aos ilustres membros do Tribunal as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no primeiro trimestre de 2019, em cumprimento ao previsto no artigo 3º da Resolução TRE-TO nº 228/2011.

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 dois 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;**
- **Telefônico, através do número gratuito 0800-6486-800 e do (63) 3229-9600;**
- **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:

Durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2019, a Ouvidoria atendeu **setecentos e setenta (770) demandas**, conforme dados estatísticos em anexo (1095522), com uma média de duzentas e cinquenta e sete (257) demandas por mês. Do total de demandas, **a maioria se enquadrou nas categorias Atendimento ao Cidadão (546) e Acesso à Informação (177)**. Os assuntos mais frequentes nos atendimentos do trimestre foram **Título Eleitoral (203) e Situação Eleitoral (159)** conforme planilha anexa.

Importante ainda destacar que no período avaliado o **tempo médio** de tramitação das solicitações foi de cerca de **quatro dias**. Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria** (1095522), enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 63 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 94,3%**.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

Nesse primeiro trimestre de 2019, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins realizou duas audiências públicas, com mais de 400 (quatrocentos) presentes, na renomada Universidade de Taubaté - UNITAU, instituição onde este Juiz Ouvidor se graduou, coroando, assim, **o projeto "A Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania", selecionado para concorrer ao 15º Prêmio Innovare, na categoria Juiz.**

No mês de março, a Ouvidoria Regional Eleitoral lançou mais um canal de comunicação oficial, o **OuviZap Eleitoral**, que irá facilitar o atendimento direto ao cidadão, através de um aplicativo de mensagem. **O telefone (63) 3229 9600 ficará disponível de segunda à sexta-feira, das 8 às 19 horas** e nos períodos de plantão, prestando informações gerais e recebendo requerimentos de acesso à informação, reclamações, denúncias ou sugestões.

Atribuindo maior transparência aos trabalhos e ações da Justiça Eleitoral e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços, **a Ouvidoria, que já funcionava pelo telefone 0800 6486 800**

(ligação gratuita de todo o Brasil), agora oferecerá pelo serviço OuviZap Eleitoral, ao usuário, tirar dúvidas e registrar manifestações diretamente pelo aplicativo.

O novo canal de comunicação do cidadão com a Justiça Eleitoral surge no dia do Ouvidor, lembrado todo dia 16 de março, após a promulgação da Lei nº 12.632/2012 – como forma de reconhecê-lo, data escolhida por menção ao aniversário da criação da Associação Brasileira de Ouvidores, em 1995.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões:

A Ouvidoria Regional Eleitoral 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.

O aprimoramento 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**.

Isso posto, se faz necessário continuar a aprimorar a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins como ferramenta de estímulo **à transparência e à qualidade no atendimento ao cliente**.

Assim, com base os dados apurados e as atividades desenvolvidas, o atual relatório conclui pelas Recomendações a seguir

Recomendações:

1 - Estudar a viabilidade da implantação da baixa automática das Guias de Recolhimento da União já pagas (comprovantes de pagamento das multas eleitorais), para que o eleitor não necessite retornar ao cartório eleitoral somente para entregar o comprovante;

2 - Expandir para todos os cartórios eleitorais o uso de e-mail para que os eleitores possam enviar os comprovantes de pagamentos das multas, a exemplo do procedimento já adotado pelo Cartório Eleitoral de Palmas;

3 - Sugerir a capacitação para preenchimento cuidadoso dos 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.

Palmas - TO, maio de 2019.

Juiz AGENOR ALEXANDRE DA SILVA

Ouvidor Regional Eleitoral - TRE/TO



Documento assinado eletronicamente por **AGENOR ALEXANDRE DA SILVA, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 16/05/2019, às 19:18, 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 **1095525** e o código CRC **8F05E51F**.
