

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	4.985
TOTAL:	4.985

▲ Ocultar Gráfico

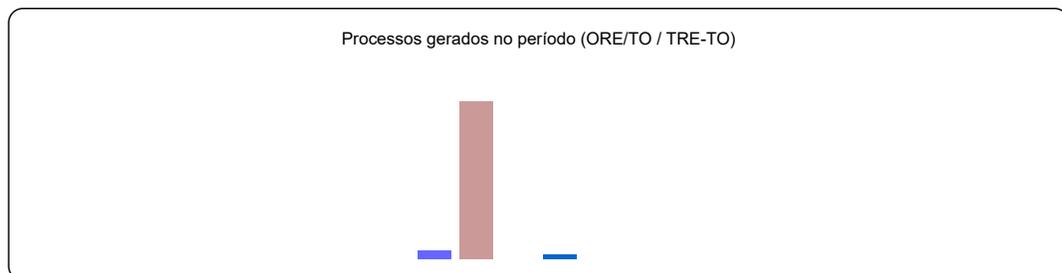


TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2020			TOTAL
		Out	Nov	Dez	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	101	114	36	251
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	701	3080	799	4.580
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2	7	1	10
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	38	76	9	123
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	4	7	2	13
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	5	2	1	8
	TOTAL:	851	3.286	848	4.985

▲ Ocultar Gráfico



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

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	252
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4.602
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	18
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	131
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	14
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	8
	TOTAL:	5.025

▲ Ocultar Gráfico



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

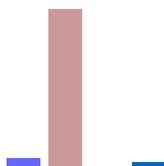
Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	252

TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4.599
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	18
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	130
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	14
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	8
TOTAL:		5.021

▲ 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 - CRÍTICA
 Ouvidoria - DENÚNCIA
 Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
 Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Orgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1
TOTAL:		4

▲ Ocultar Gráfico

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



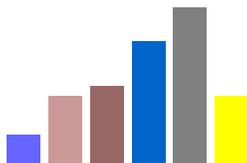
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
 Ouvidoria - DENÚNCIA

Tempos médios de tramitação no período:

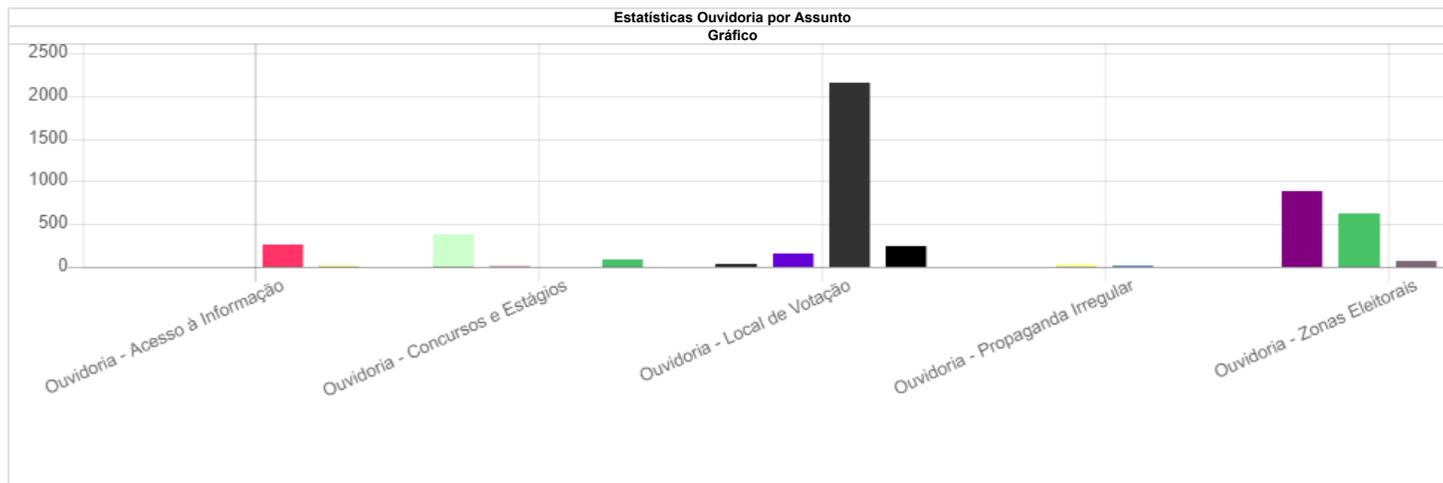
Orgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	7h 50m 26s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	18h 7m 31s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	20h 33m 16s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 8h 9m 37s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1d 17h 18m 32s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	17h 50m 29s
GERAL:		22h 58m 18s

▲ Ocultar Gráfico

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



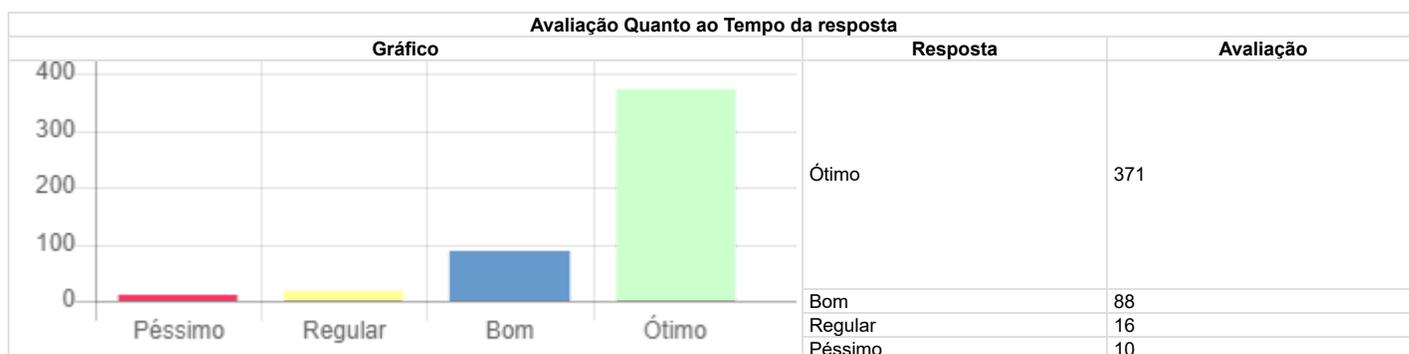
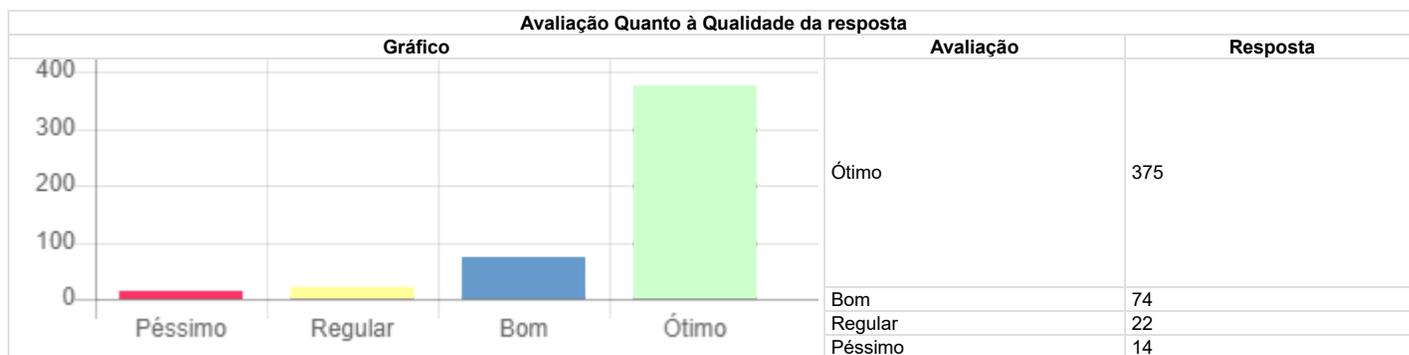
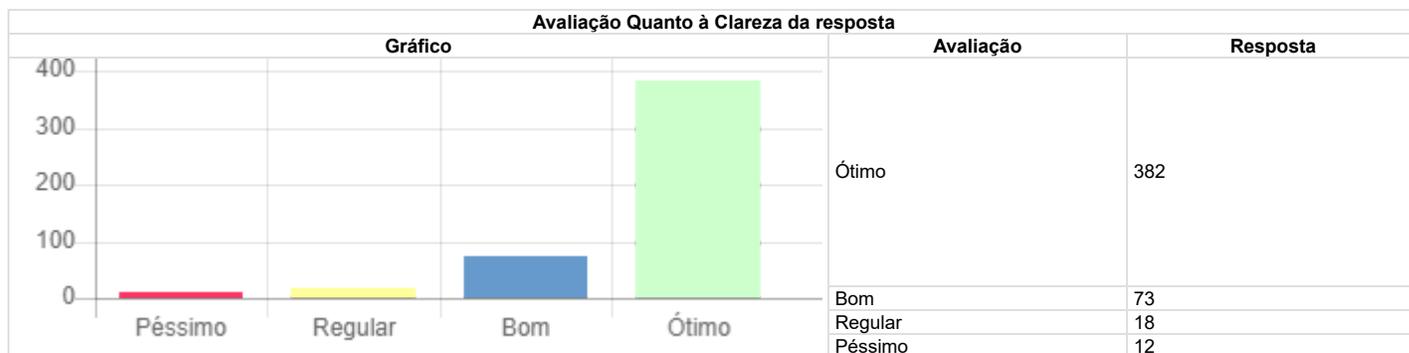
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
 Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
 Ouvidoria - CRÍTICA
 Ouvidoria - DENÚNCIA
 Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
 Ouvidoria - SUGESTÃO



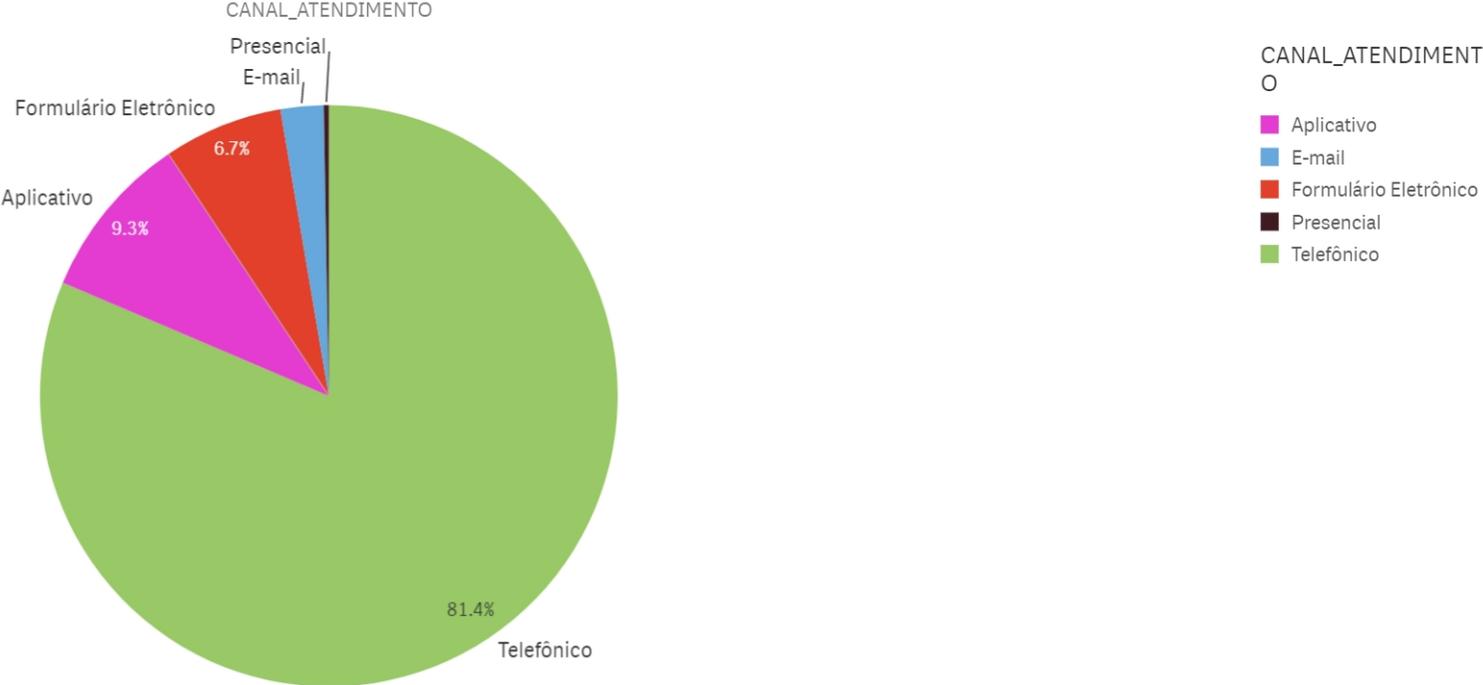
Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	255
Ouvidoria - Andamento Processual	12
Ouvidoria - Boca de Urna	3
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	375
Ouvidoria - Compra de Votos	11
Ouvidoria - Concursos e Estágios	4
Ouvidoria - Denúncia	88
Ouvidoria - Eleições sem sujeira (derrames de santinhos e demais)	2
Ouvidoria - Estatísticas	27
Ouvidoria - Justificativa	154
Ouvidoria - Local de Votação	2158
Ouvidoria - Mesários	249
Ouvidoria - Não Pagamento de Prestação de Serviços/Materiais	3
Ouvidoria - Órgãos/Entidades/Serv. Públicos	2
Ouvidoria - Partidos Políticos	40
Ouvidoria - Propaganda Irregular	11
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	6
Ouvidoria - Religião/Igreja/Templo	1
Ouvidoria - Situação Eleitoral	886
Ouvidoria - Título Eleitoral	622
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	76

Estatísticas - Período (01/10/2020 a 31/12/2020)

Total de Avaliações: 485



Canal de Atendimento





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

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2020

Sobretudo no momento em que vive hoje a humanidade, **pode-se afirmar com segurança 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**, instituída 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 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 Quarto 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 Quarto 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 cinco 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 presencial, na sala da Ouvidoria ou no gabinete do Juiz Ouvidor (SUSPENSO TEMPORARIAMENTE, devido ao quadro pandêmico);**
- **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;**
- **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 Quarto Trimestre:

De acordo com o relatório estatístico anexo (1491374) durante o Quarto Trimestre de 2020, a equipe da **Ouvidoria atendeu mais de cinco mil demandas (5.025)**, com uma média de mil, seiscentas e setenta e cinco (1.675) demandas por mês.

Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias de Atendimento ao Cidadão (4.600), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda 252 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 12 Reclamações, 131 Denúncias, 8 Sugestões e 18 Críticas.**

O grande aumento do volume de demandas ocorreu devido à aproximação das Eleições Municipais 2020, como também aos plantões antecedentes e no dia do pleito eleitoral de 2020.

O assunto mais frequente registrado nesse período, devido as Eleições Municipais 2020, foi Local de Votação, com 2.158 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 menos de **1 dia**, ou seja, 22 horas, 58 minutos e 18 segundos.

Os canais mais utilizados foram o **Telefônico (81,40%)**, Aplicativo de Mensagens (9,3%), Formulário eletrônico (6,7%) e o E-mail (2,6%). Frize-se 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 485 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 93,67%**.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

1º - Dentro do período analisado neste relatório (outubro, novembro e dezembro de 2020), foi dado continuidade aos plantões da Ouvidoria voltado para Eleições Municipais 2020, ocorrendo nos dias úteis, sábados domingos e feriados;

2º - Foram concedidas pela Ouvidoria Eleitoral várias entrevistas aos meios de comunicação estaduais com objetivo de divulgar os canais de atendimentos para as Eleições Municipais 2020.

3º - Lançamento da nova campanha de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, com afixação de cartazes e distribuição de panfletos em todos os locais de votação do estado do Tocantins;

4º - Renovação da área do site da Ouvidoria no portal da internet do TRE Tocantins, com mais informações sobre os canais de atendimento, relatórios de atividade, legislação, audiências públicas, cartilhas e dúvidas mais frequentes.

5º - A Ouvidoria esteve também de plantão no recesso forense da justiça eleitoral, no período de 21 de dezembro de 2020 à 06 de janeiro de 2021, prestando atendimento ao nosso cliente externo em todos os canais existentes, com expressivo volume de atendimento, tendo em vista que os cartórios eleitorais estavam de recesso.

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 **Proposições**:

Proposição:

1º - **Aprimorar o procedimento de baixa das multas eleitorais**, para agilizar o processo de regularização da situação eleitoral do cidadão;

2º - Implantar Pesquisa de Satisfação do Atendimento Online ao Eleitor, a fim de dar continuidade na manutenção ativa do processo avaliativo da gestão, como também renovar os ânimos que precisamos para continuar trabalhando arduamente para o sucesso dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Palmas - TO, janeiro de 2021.

Juíza **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Juiz Membro



Documento assinado eletronicamente em 04/02/2021, às 10:05, 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 **1491382** e o código CRC **2634C79D**.