

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	2.038
TOTAL:	2.038

▲ Ocultar Gráfico

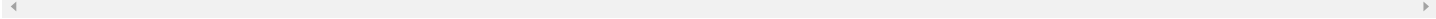
Processos gerados no período



TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2021			
		Jan	Fev	Mar	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	38	27	30	95
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	992	466	481	1.939
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO		1		1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO			1	1
TOTAL:		1.032	494	512	2.038



▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados no período (ORE/TO / TRE-TO)



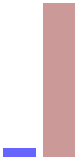
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	98
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.949
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
TOTAL:		2.058

▲ Ocultar Gráfico

Processos com tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)



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

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	97
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.946
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
TOTAL:		2.054

▲ 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 - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3
TOTAL:		4

▲ Ocultar Gráfico

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



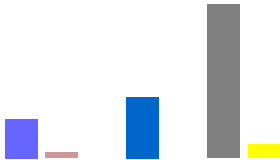
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	21h 3m 25s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3h 16m 7s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	13m 3s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 9h 23m 53s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	17m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3d 11h 53m
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	7h 57m 9s
GERAL:		21h 26m 17s

▲ Ocultar Gráfico

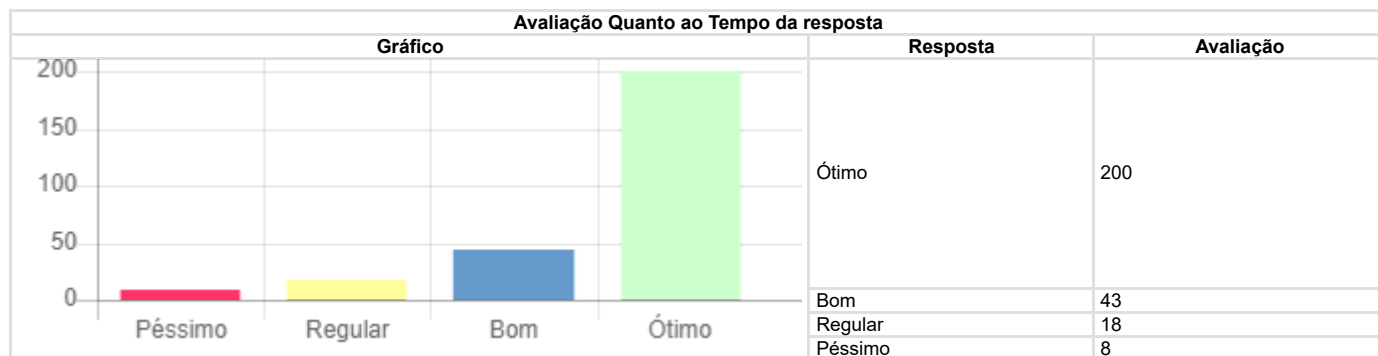
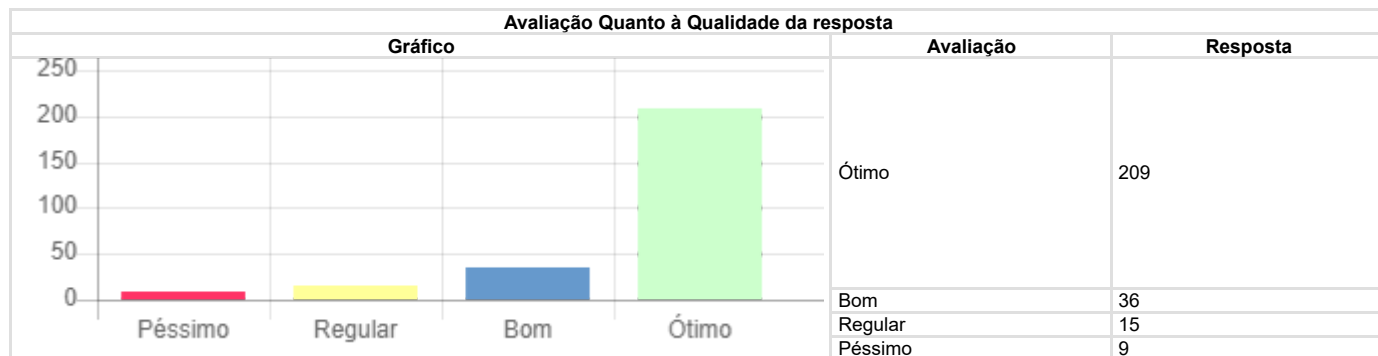
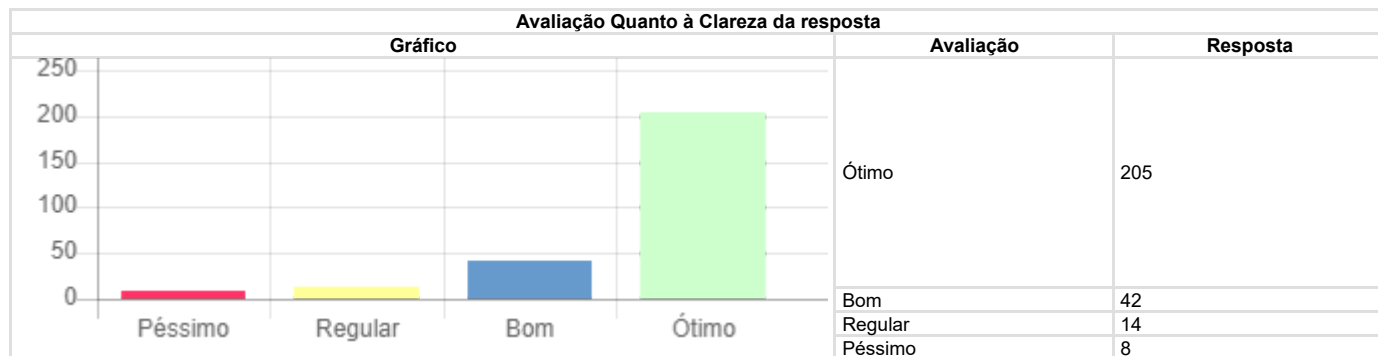
Tempos médios de tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)

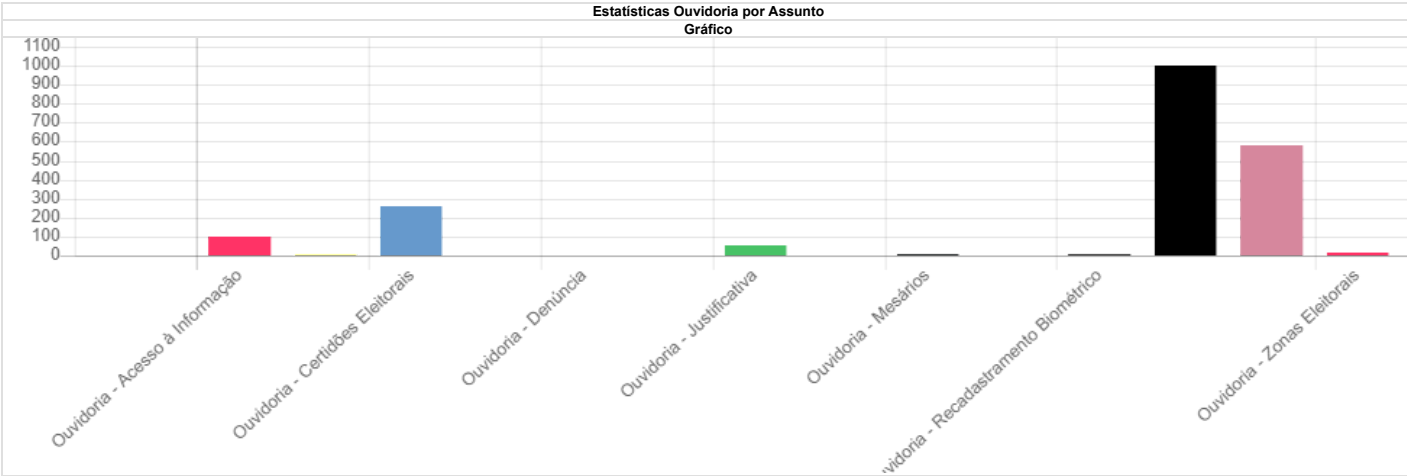


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Estatísticas - Período (01/01/2021 a 31/03/2021)

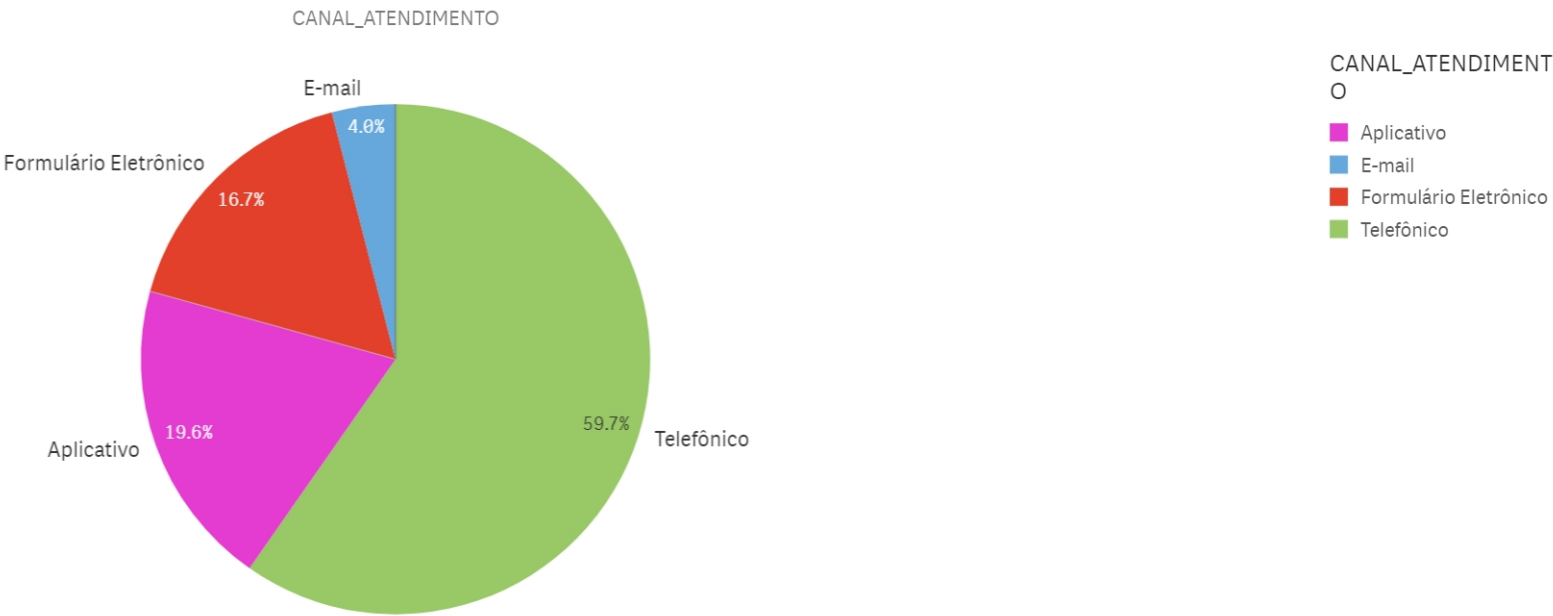
Total de Avaliações: 269





Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	98
Ouvidoria - Andamento Processual	9
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	256
Ouvidoria - Concursos e Estágios	2
Ouvidoria - Denúncia	1
Ouvidoria - Estatísticas	1
Ouvidoria - Justificativa	50
Ouvidoria - Local de Votação	1
Ouvidoria - Mesários	8
Ouvidoria - Partidos Políticos	3
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	6
Ouvidoria - Situação Eleitoral	1001
Ouvidoria - Título Eleitoral	583
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	19

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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2021

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 continuidade do atendimento ao usuário e 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 Primeiro Trimestre de 2021** 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 Primeiro Trimestre de 2021, 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.

Atualmente 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).

Frise-se que ainda não estamos atendendo presencialmente, devido ao quadro pandêmico.

O quadro de pessoal é composto atualmente por quatro 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 () durante o Primeiro Trimestre de 2021, a equipe da **Ouvidoria atendeu mais de duas mil demandas (2.054)**, com uma média de seiscentas e oitenta e quatro (684) demandas por mês.

Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias de Atendimento ao Cidadão (1.949), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda 98 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 2 Reclamações, 5 Denúncias, 1 Sugestão, 1 Elogio e 2 Críticas.**

O assunto mais frequente registrado nesse período foi Situação Eleitoral com 1.001 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 de apenas 21 horas, 26 minutos e 17 segundos, ou seja, **menos de 1 dia.**

Os canais mais utilizados foram o **Telefônico (59,70%)**, Aplicativo de Mensagens (19,60%), Formulário eletrônico (16,70%) e o E-mail (4,0%). Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria**, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 269 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 91,44%.**

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

- 1º - Realização do curso "Tratamento de denúncias em Ouvidoria", do Plano Anual de Capacitação 2021;
- 2º - Realização do curso "Gestão em Ouvidoria", do Plano Anual de Capacitação 2021;
- 3º - Participação no 7ª Reunião Virtual (VII E-COJE), ocorrido em fevereiro/2021;
- 4º - Participação no 8ª Reunião Virtual do COJE (VIII E-COJE), ocorrido em março/2021, através da plataforma Zoom

CONSIDERAÇÕES FINAIS**Conclusões:**

Como visto, a Ouvidoria 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.**

Destarte, se faz extremamente necessário continuar a aprimorar a Ouvidoria como ferramenta de estímulo **à transparência e à qualidade no atendimento ao cliente.** Portanto, com base nos dados apurados e as atividades desenvolvidas, o atual relatório conclui pelas seguintes proposições.

Proposições:

1º - Estudar a viabilidade de criação em Palmas de uma Central de Atendimento ao Eleitor, em parceria com a Ouvidoria, Corregedoria, Secretaria Judiciária e 29ª Zona Eleitoral, de modo a auxiliar todas as zonas eleitorais no atendimento ao cidadão tocantinense, por meio telefônico e dos demais canais virtuais;

2º - Analisar a possibilidade de atribuir aos atendentes da Ouvidoria perfil para emissão da Guias e baixa das respectivas de multas pagas no sistema ELO, para dar maior agilidade no processo de regularização da situação eleitoral do cidadão, tendo em vista o grande volume de demandas nesse sentido na Ouvidoria.

Palmas - TO, abril de 2021.

Juíza **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**
Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Juiz Membro



Documento assinado eletronicamente em 03/05/2021, às 15:31, 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 **1536457** e o código CRC **72B8EB44**.