

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	777
TOTAL:	777

Ocultar Gráfico

Processos gerados no período



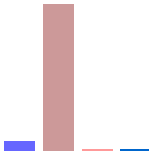
TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	Abr	2019 Mai	Jun	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	13	12	19	44
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	302	330	85	717
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	3	2		5
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1	3	2	6
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO			2	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO			2	2
	TOTAL:	320	347	110	777

Ocultar Gráfico

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



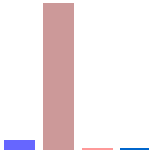
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	47
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	720
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	5
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	9
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	2
	TOTAL:	787

Ocultar Gráfico

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



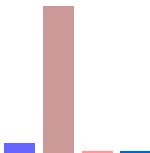
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	47
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	718
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	4
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	9
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	2
	TOTAL:	784

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
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TOTAL:		3

▲ Ocultar Gráfico

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



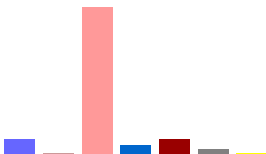
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 14h 37m 27s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3h 25m 54s
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	26d 13h 21m 31s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 17h 4m 28s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2d 13h 41m 9s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1d 1h 36m 15s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	3h 59m 57s
GERAL:		4d 23h 23m 48s

▲ 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
Ouvidoria - SUGESTÃO



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

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL: 2015-2019

1 HISTÓRICO

Para dar integral cumprimento ao § 7º do artigo 103-B da Constituição Federal e à Resolução nº 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO), por meio da Resolução nº 209/2010, criou a Ouvidoria Regional Eleitoral (ORE-TO), como órgão da Justiça Eleitoral do Tocantins. A recém-criada Ouvidoria iniciou, então, suas atividades de atendimento ao eleitor numa pequena sala no terraço do edifício sede, com apenas um servidor.

Já a partir de julho de 2014, a Ouvidoria, então capitaneada pelo Eminentíssimo Juiz Zacarias Leonardo, passou a atender em uma sala maior e mais acessível, junto à entrada do prédio, funcionando em horário estendido (de 8 às 19h). Hoje, o quadro de pessoal já é composto por dois servidores efetivos, uma servidora requisitada, uma atendente terceirizada e dois estagiários de Direito, sob a coordenação do servidor Assistente da Ouvidoria, ocupante de Função Comissionada nível FC 3.

2 ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A atividade da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins é regulado pela **Resolução TRE-TO nº 228/2011** e sua capacidade de atendimento pode ser comprovada pelos relatórios estatísticos (1121479) (1121480) (1121482) (1121494) obtidos no Sistema Eletrônico da Informação - SEI, verificando-se que entre julho de 2015 E junho de 2019, foram atendidas **22.946 demandas**, com média anual de 5.736 atendimentos, tempo médio de resposta de 4 (quatro) dias e índices de **satisfação do usuário na ordem de 94%**.

A Ouvidoria ainda atua como verdadeira **ferramenta de gestão estratégica** para a Administração, fornecendo dados e sugestões de melhoria, obtidos pela escuta do cliente, encaminhados periodicamente à Presidência da Corte, por meio do **Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria e do Relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo**.

3 NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Para facilitar o atendimento direto ao cidadão, através de um aplicativo de mensagem, a **Justiça Eleitoral do Tocantins lançou no dia 16 de março de 2019, o OviZap Eleitoral**. Com apenas três meses de implantação, o novo canal de comunicação com o eleitor já registrou mais de cem atendimentos.

O telefone WhatsApp (63) 3229 9600 está 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 sobre os serviços prestados pelo TRE-TO.

4 AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Desde 2015, Ouvidoria ainda abriga o **Núcleo de Informação ao Cidadão - NIC**, responsável por garantir o acesso às informações públicas do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins e orientar o cidadão quanto ao acesso à informação, de acordo com as determinações contidas na **Lei nº 12.527/2011**, a Lei de Acesso à Informação.

No início de 2017, a Ouvidoria do TRE-TO lançou o **Projeto de Audiências Públicas: "A Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania"**, tendo levado conhecimento sobre o direito fundamental de acesso à informação e fiscalização do poder público à **mais de 2.800 participantes**. O sucesso do Projeto foi tamanho que recebeu convites para ser apresentado em outros seis estados e foi selecionado para concorrer ao XV Prêmio Inovare.

4.1. Histórico da Implementação:

HISTÓRICO DO PROJETO	DATA
Criação do Projeto (Processo SEI 0002875-31.2017.6.27.8070)	10/02/2017
Decisão da Presidência do TRE-TO autorizando o início do Projeto	09/03/2017
Divulgação do Calendário de Audiências do 1º semestre de 2017	11/04/2017
Audiência Pública em Paraíso do Tocantins - TO (FCJP)	03/05/2017
Audiência Pública em Colinas do Tocantins - TO (FIESC)	04/05/2017
Audiência Pública em Araguaína - TO (FACDO)	18/05/2017
Audiência Pública em Guaraí - TO (IESC/FAG)	29/05/2017
Audiência Pública em Gurupi - TO (UNIRG)	30/05/2017
Visita Técnica de Apresentação do Projeto no Tribunal Superior Eleitoral	08/06/2017
Apresentação do Projeto no X Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral	25/08/2017
Divulgação do Calendário de Audiências do 2º semestre de 2017	28/08/2017
Audiência Pública em Augustinópolis - TO (UNITINS)	19/09/2017

Audiência Pública em Araguaína - TO (ITPAC)	21/09/2017
Audiência Pública em Augustinópolis - TO (FABIC)	26/10/2017
Audiência Pública Conjunta com o TRE-MA em Imperatriz - MA (UNISULMA)	29/11/2017
Audiência Pública Conjunta com o TRE-MA em Imperatriz - MA (FACIMP)	30/11/2017
Audiência Pública Conjunta com o TRE-MA em Imperatriz - MA (UFMA)	01/12/2017
Audiência Pública Conjunta com o TRE-GO em Goiânia - GO (UFG)	18/04/2018
Audiência Pública Conjunta com o TRE-GO em Goiânia - GO (UNIVERSO)	19/04/2018
Projeto de Audiências Públicas selecionado ao XV Prêmio Innovare	15/05/2018
Audiência Pública Conjunta com o TRE-PR em Curitiba - PR (Sede TRE-PR)	16/05/2018
Eleição à Presidência do Colégio de Ouvidores Eleitorais (São Luís - MA)	18/06/2018
Audiência Pública Conjunta com o TRE-PR em Foz do Iguaçu - PR (UNIFOZ)	22/06/2018
Audiência Pública Conjunta com o TRE-PI em Teresina - PI (UNINOVAFAPI)	23/08/2018
Audiência Pública Conjunta com o TRE-PB - João Pessoa - PB (Sede TRE-PB)	14/08/2018
Participação no I Encontro Nacional de Ouvidores (Sede TRE-DF)	28/09/2018
Audiência Pública em Palmas - TO (OBJETIVO)	01/10/2018
Audiência Pública em Palmas - TO (FASEC)	24/10/2018
Participação no VI Fórum Jurídico do UNITIPAC em Araguaína - TO	09/11/2018
Assinatura Termo de Cooperação - Rede de Ouvidorias do Tocantins	29/11/2018
Apresentação do Relatório da Ouvidoria - Avaliação das Eleições 2018	03/12/2018
Audiência Pública na Universidade de Taubaté - UNITAU	21/02/2019

4.2. Público participante

ALUNOS PRESENTES NAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS DA OUVIDORIA DO TRE-TO

CIDADE - IES	PRESENTES
PARAISO DO TOCANTINS - TO (FCJP)	179
COLINAS DO TOCANTINS - TO (FIESC)	114
ARAGUAÍNA - TO (FACDO)	105
GUARAÍ - TO (IESC/FAG)	96
GURUPI - TO (UNIRG)	124
AUGUSTINÓPOLIS - TO (UNITINS)	120
ARAGUAÍNA - TO (ITPAC)	242
AUGUSTINÓPOLIS - TO (FABIC)	127
IMPERATRIZ - MA (UNISULMA)	33
IMPERATRIZ - MA (FACIMP)	165
IMPERATRIZ - MA (UFMA)	53
GOIÂNIA - GO (UFG)	90
GOIÂNIA - GO (UNIVERSO)	180
CURITIBA - PR (SEDE TRE-PR)	150
FOZ DO IGUAÇU - PR (UNIFOZ)	80
TERESINA - PI (UNINOVAFAPI)	200

JOÃO PESSOA - PB (SEDE TRE-PB)	60
PAMAS (OBJETIVO)	110
PALMAS (FASEC)	180
TAUBATÉ - SP (UNITAU)	408
PÚBLICO PRESENTE TOTAL:	2816

5 COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL

Como resultado do bom trabalho desempenhado, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins recebeu o reconhecimento unânime dos ouvidores eleitorais de todo o Brasil, tendo sido eleita por aclamação para a **Presidência do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral** ao final do seu XI Encontro, realizado em junho de 2018, na cidade de São Luís - MA.

Como ponto alto de sua gestão à frente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, a **Ouvidoria Eleitoral do Tocantins sediou nos últimos dias 13 e 14 de junho, o XII Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral**, reunindo Ouvidores dos diversos Tribunal Regionais Eleitorais, para debaterem os temas atuais e relevantes da atuação das Ouvidorias Eleitorais.

O evento contou com rica programação e teve como pontos marcantes, **a eleição da nova Comissão Executiva para a gestão 2019/2019 (1121517), a assinatura da Carta de Palmas (1121519) e a Palestra do Excelentíssimo Senhor Ministro do Tribunal Superior Eleitoral Tarcisio Vieira de Carvalho Neto.**

6 CONCLUSÃO

Ao término de dois biênios a frente da Ouvidoria Regional Eleitoral (2015-2017 e 2017-2019), esta gestão espera ter dado sua humilde contribuição para a consolidação deste importante instrumento de defesa da democracia, **manifestando, no ensejo, os devidos agradecimentos à Douta Presidência da Corte**, pelo pronto atendimento às sugestões desta Ouvidoria e o merecidos votos de louvor, pelo empenho com que se dedicou à administração da Justiça Eleitoral no Tocantins, elevando o nome deste ente da Federação à posição de destaque no cenário nacional, por meio da valorização do atendimento de excelência ao cidadão, que busca os serviços deste Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

Assim, não cabe no momento mais nenhuma recomendação, tendo sido todas elas já anotadas nos relatórios anteriores, ficando por ora os **votos de que a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins se consolide ainda mais como importante conquista do cidadão usuário da Justiça Eleitoral e relevante mecanismo de incentivo da transparência e da qualidade na prestação de serviço público.**

Palmas - TO, junho de 2019

Juiz AGENOR ALEXANDRE DA SILVA



Documento assinado eletronicamente por **AGENOR ALEXANDRE DA SILVA**, Ouvidor Regional Eleitoral, em 28/06/2019, às 19:33, 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 **1121522** e o código CRC **0E6AA7C8**.
