

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	1.387
TOTAL:	1.387

▲ Ocultar Gráfico



TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2021			TOTAL
		Abr	Mai	Jun	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	23	21	23	67
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	497	511	303	1.311
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3		1	4
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2	2	1	5
	TOTAL:	525	534	328	1.387

▲ Ocultar Gráfico



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

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	71
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.329
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	5
	TOTAL:	1.410

▲ Ocultar Gráfico



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

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	70
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.328
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	5
	TOTAL:	1.408

▲ 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 - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Orgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
TOTAL:		2

▲ Ocultar Gráfico

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



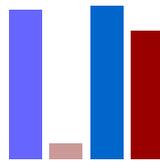
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Tempos médios de tramitação no período:

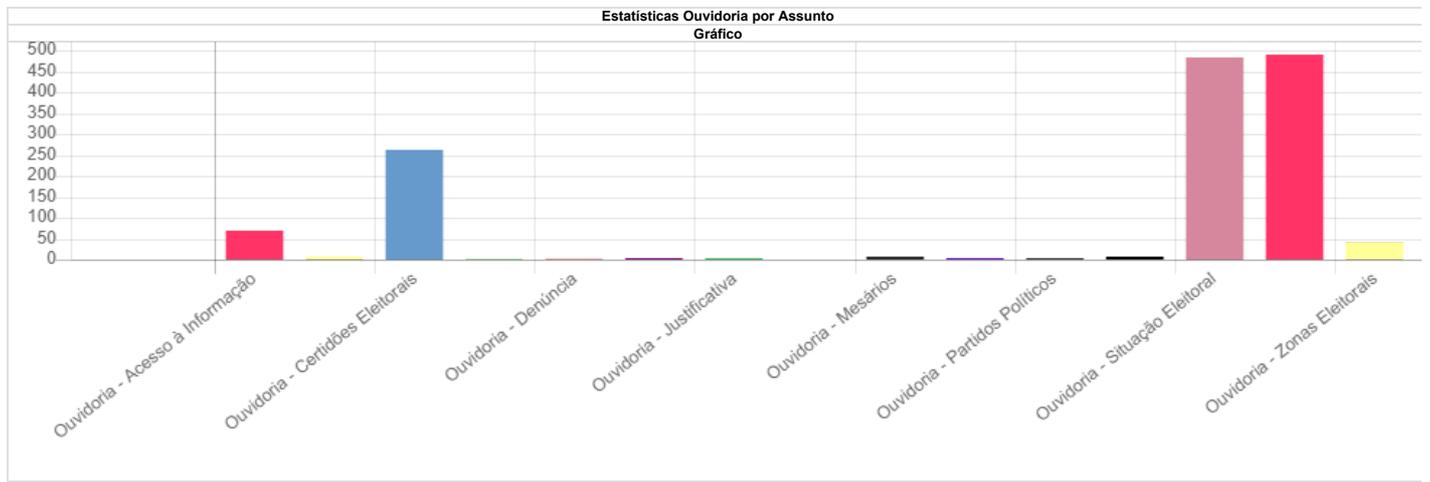
Orgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 2h 31m 3s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5h 12m 52s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2d 4h 3m 16s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1d 19h 18m 38s
GERAL:		1d 13h 46m 27s

▲ Ocultar Gráfico

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



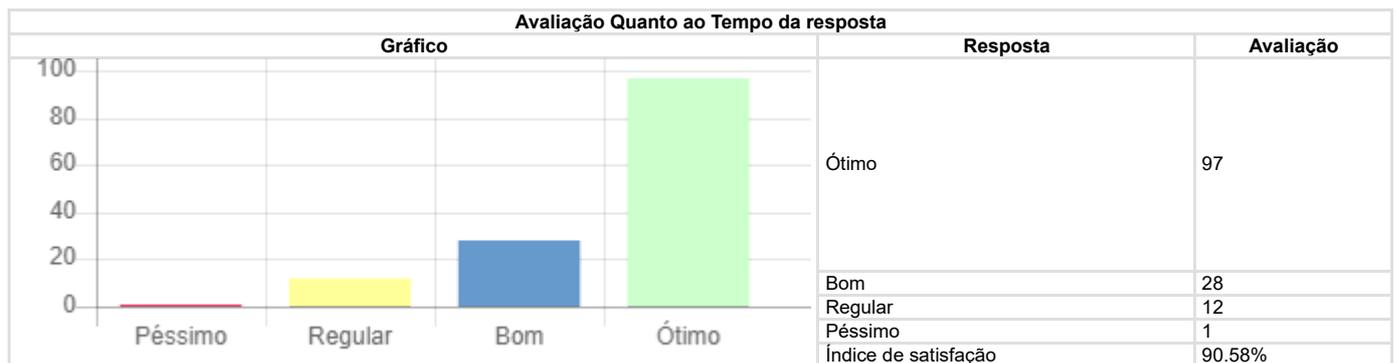
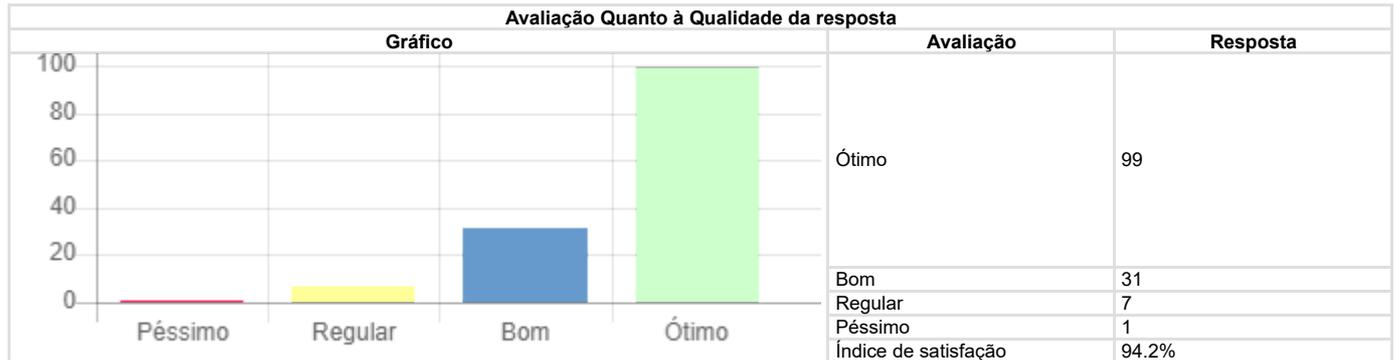
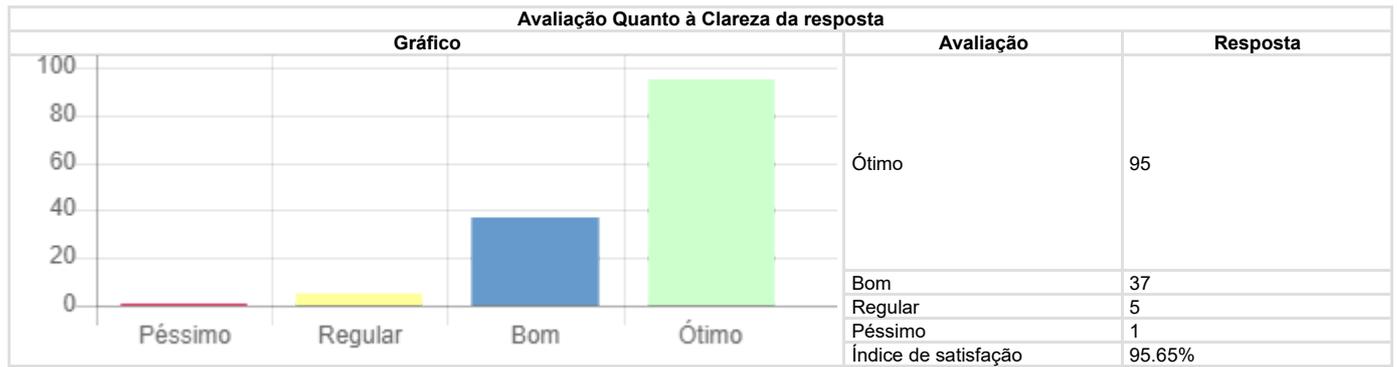
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO



Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	70
Ouvidoria - Andamento Processual	6
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	262
Ouvidoria - Concursos e Estágios	4
Ouvidoria - Denúncia	2
Ouvidoria - Estatísticas	3
Ouvidoria - Justificativa	5
Ouvidoria - Local de Votação	1
Ouvidoria - Mesários	8
Ouvidoria - Órgãos/Entidades/Serv. Públicos	2
Ouvidoria - Partidos Políticos	4
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	7
Ouvidoria - Situação Eleitoral	482
Ouvidoria - Título Eleitoral	491
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	40

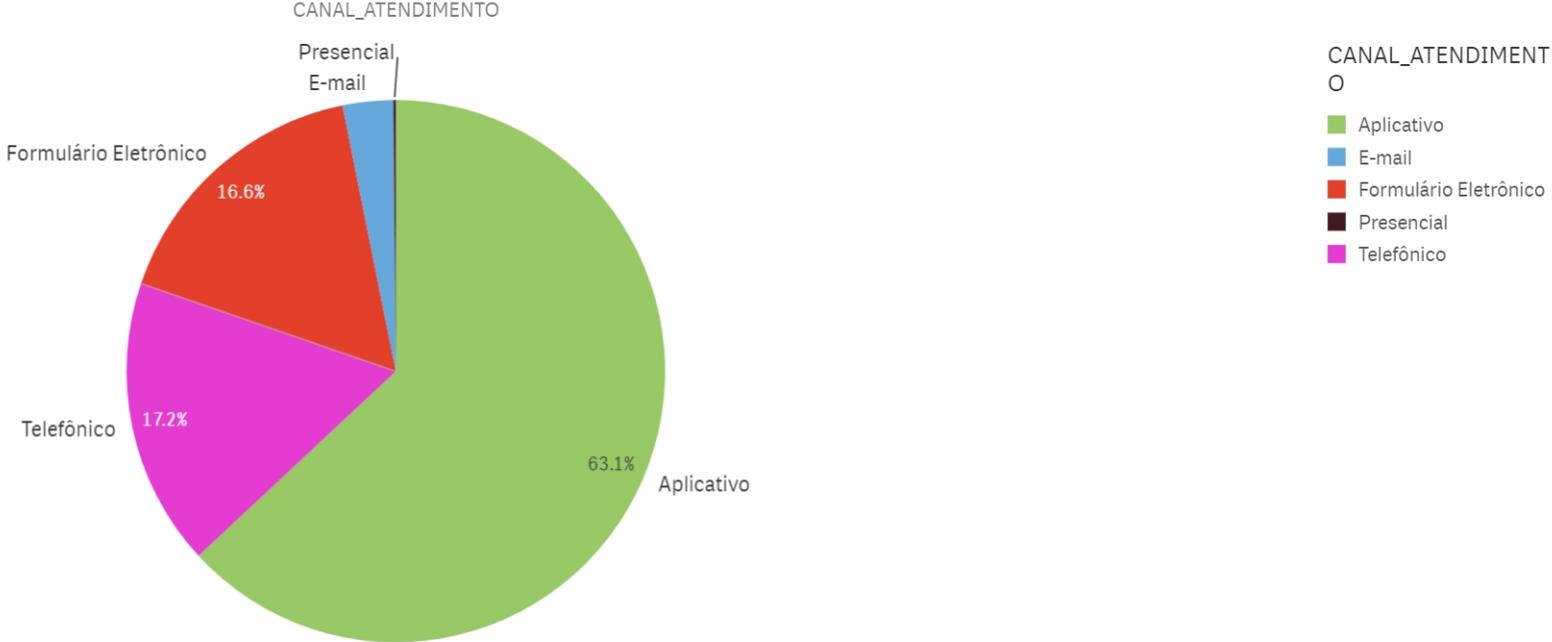
Estatísticas - Período (01/04/2021 a 30/06/2021)

Total de Avaliações: 138



Índice Geral de Satisfação
93.48%

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 - ABRIL, MAIO E JUNHO 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 Segundo 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 Segundo 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 2021-2026, quais sejam: **Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão; Aprimorar os**

mecanismos de transparência; Fomentar a educação política da sociedade; Aprimorar mecanismos de gestão processual; Priorizar o julgamento dos processos relativos à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais; Aprimorar políticas e práticas de sustentabilidade; Aperfeiçoar mecanismos de gestão do processo eleitoral; **Aperfeiçoar mecanismos de governança;** Aprimorar mecanismos de gestão processual; Aperfeiçoar a governança e a gestão de pessoas; Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários e financeiros.

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 Segundo Trimestre (abril, maio e junho/2021):

De acordo com o relatório estatístico anexo (1587368) durante o Segundo Trimestre de 2021, a equipe da **Ouvidoria atendeu mais de mil e quatrocentas demandas (1.410)**, com uma média de quatrocentos e setenta (470) demandas por mês.

Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias de Atendimento ao Cidadão (1.328), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda 71 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 5 Denúncias e 5 Elogios.**

O assunto mais frequente registrado nesse período foi Título Eleitoral com 491 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 1 dia, 13 horas, 46 minutos e 27 segundos, ou seja, **menos de 2 dias.**

Os canais mais utilizados foram o **Aplicativo de Mensagens (63,10%) liderando**, o Telefônico (17,21%), Formulário eletrônico (16,60%) e o E-mail (3,09%).

Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria**, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 138 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 93,48%**.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

1º - No mês de maio, a Ouvidoria participou da Reunião virtual do Grupo de Trabalho Unificação das Ouvidorias Eleitorais;

2º - Participação da juíza ouvidora na Décima Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizada em 7 de maio, por meio de plataforma eletrônica;

3º - Já no mês de junho ocorreu o encerramento do 1º biênio (2019-2021) tendo esta juíza ouvidora frente da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, com apresentação do Relatório das Atividades da Ouvidoria Regional Eleitoral na Gestão 2019-2021 (0007171-57.2021.6.27.8070);

4º - No período de **08 à 11 de junho/2021**, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins passou por uma **auditoria interna** que teve como objetivo a manutenção da certificação do ciclo 2018/2021 do Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral, aos moldes da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e PQJE, ocasião em que a Ouvidoria foi novamente auditada no processo de “Ouvir o cliente” obtendo boa avaliação por parte da equipe de auditores internos.

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 - Propõem-se o estudo aprofundado sobre o retorno dos atendimentos presenciais do tribunal como um todo, tendo em vista a aproximação das eleições 2022, como também a necessidade de manter a prestação dos serviços jurisdicionais e administrativos de excelência, cumprindo é claro, todos os protocolos de segurança para evitar o contágio pelo novo coronavírus (COVID-19);

2º - É ainda necessário continuar o acompanhamento das proposições constantes nos relatórios anteriores, com o objetivo de manter a melhoria do mecanismo de aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Palmas - TO, agosto de 2021.

Juíza ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 25/08/2021, às 16:46, 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 **1587369** e o código CRC **FDA4EEDB**.

0008952-17.2021.6.27.8070

1587369v18