

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	1.028
<b>TOTAL:</b>	<b>1.028</b>

▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados no período



TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2021			TOTAL
		Jul	Ago	Set	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	15	17	15	47
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	329	373	270	972
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2	1		3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1	1		2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1		1	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1			1
	<b>TOTAL:</b>	<b>350</b>	<b>392</b>	<b>286</b>	<b>1.028</b>

▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados 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 tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	49
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	976
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
	<b>TOTAL:</b>	<b>1.034</b>

▲ 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	48
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	973
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
	<b>TOTAL:</b>	<b>1.030</b>

▲ 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:

Orgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>

▲ Ocultar Gráfico

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



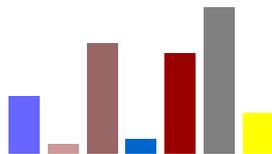
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Tempos médios de tramitação no período:

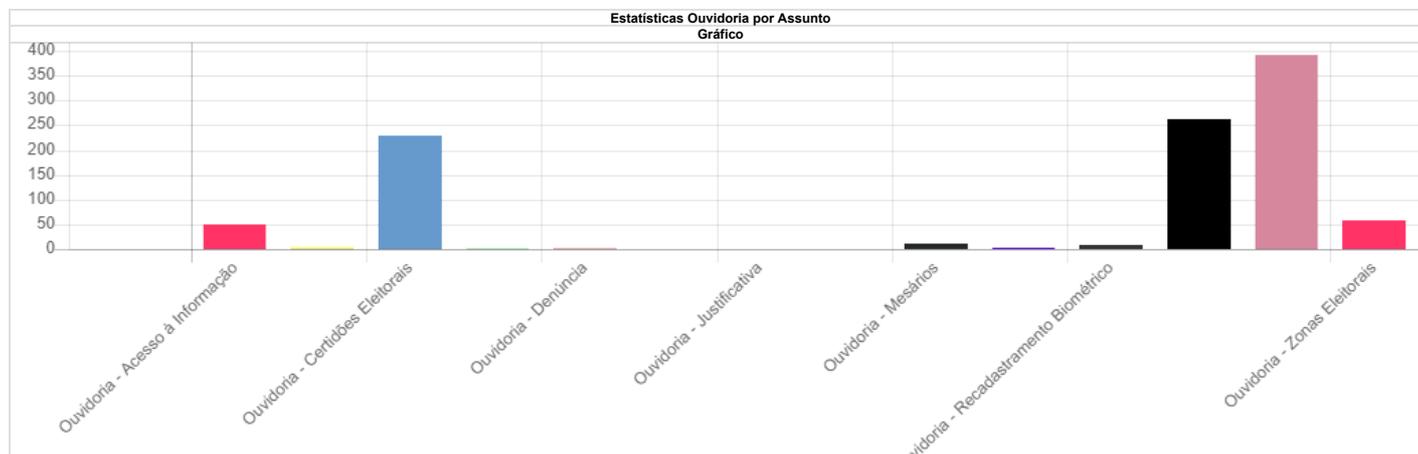
Orgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1d 16h 5m 33s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	6h 9m 39s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	3d 5h 14m 15s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	10h 38m 16s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2d 22h 2m 6s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	4d 6h 9m 45s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1d 4h 17m 44s
<b>GERAL:</b>		<b>1d 23h 48m 11s</b>

▲ Ocultar Gráfico

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



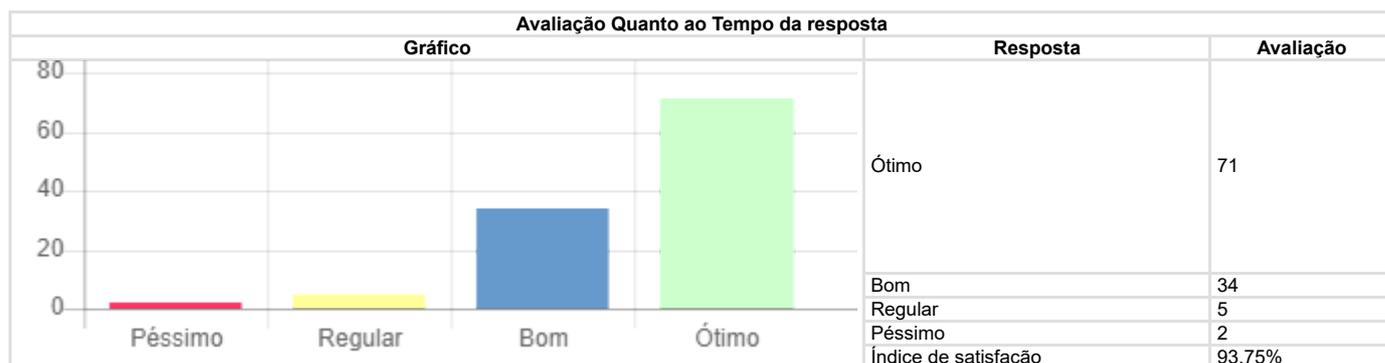
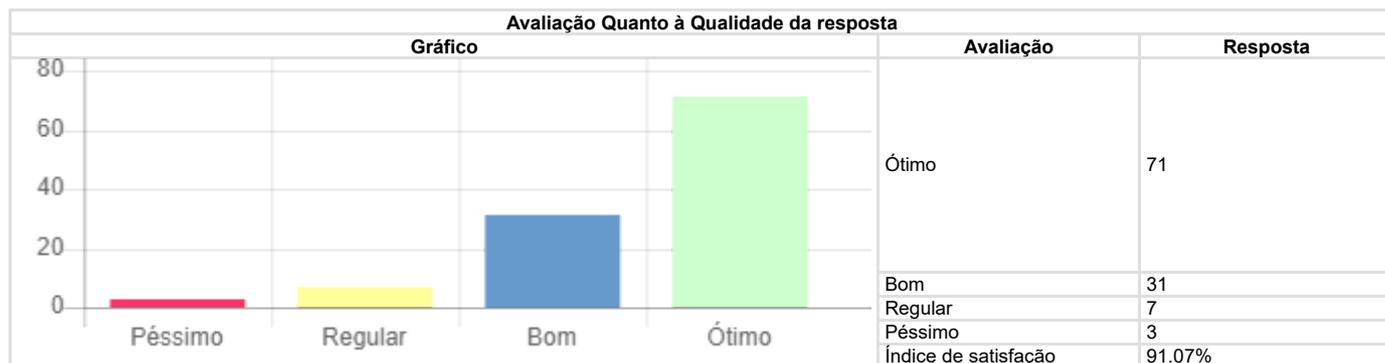
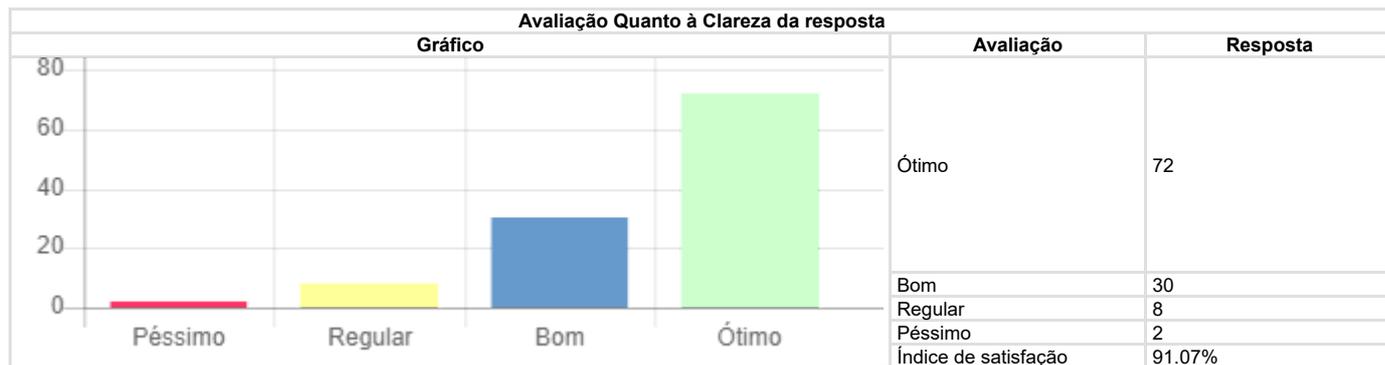
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO



Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	51
Ouvidoria - Andamento Processual	5
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	230
Ouvidoria - Concursos e Estágios	2
Ouvidoria - Denúncia	2
Ouvidoria - Estatísticas	1
Ouvidoria - Justificativa	1
Ouvidoria - Local de Votação	1
Ouvidoria - Mesários	10
Ouvidoria - Partidos Políticos	4
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	8
Ouvidoria - Situação Eleitoral	263
Ouvidoria - Título Eleitoral	392
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	58

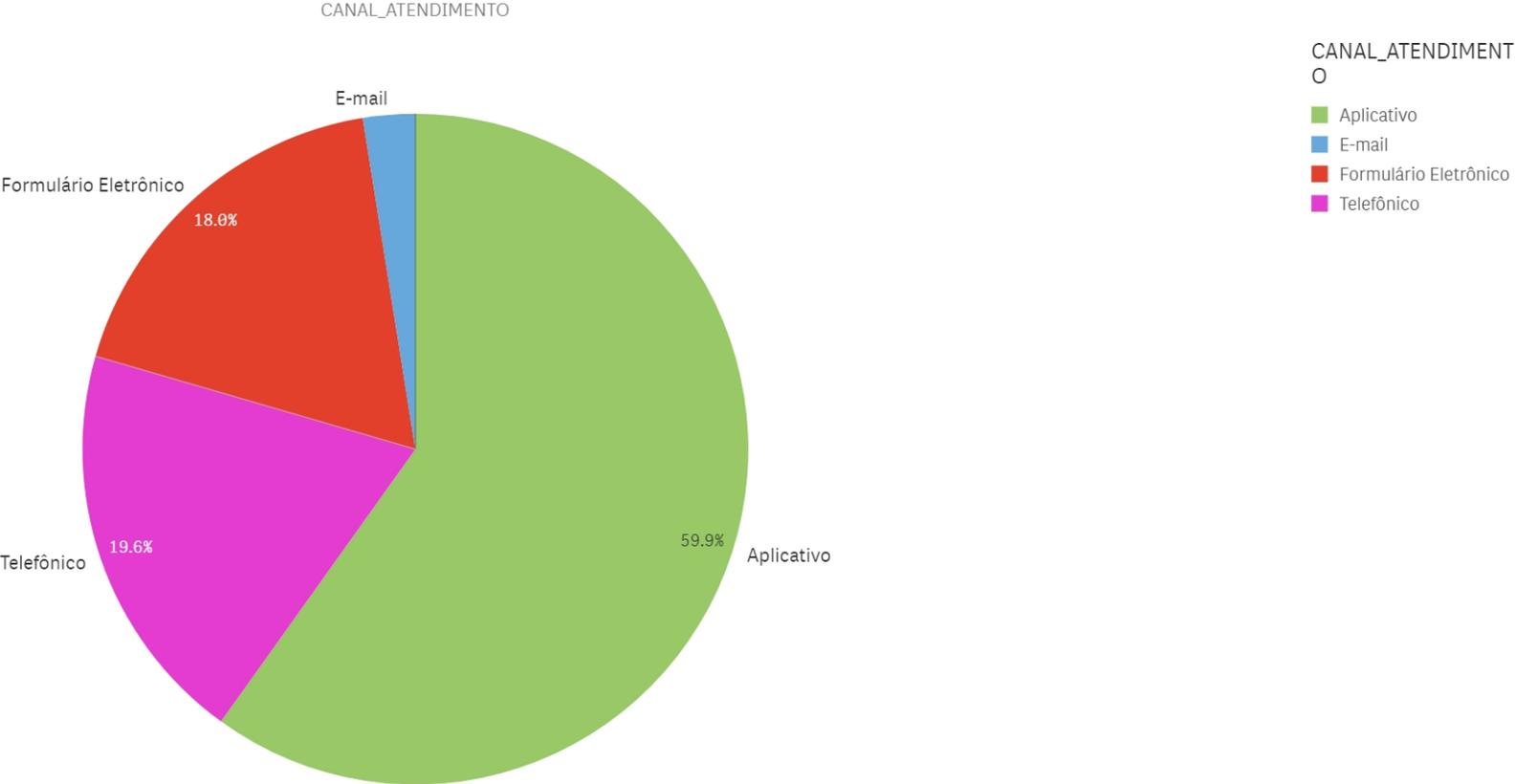
Estatísticas - Período (01/07/2021 a 30/09/2021)

Total de Avaliações: 112



Índice Geral de Satisfação
91.96%

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

### **3º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - JULHO, AGOSTO E SETEMBRO 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 Terceiro 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 Terceiro 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 8h às 19h).**

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

O quadro de pessoal é composto atualmente por três servidores, uma atendente terceirizada e dois estagiários de Direito, sob a coordenação da servidora 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](mailto: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 Terceiro Trimestre (Julho, Agosto e Setembro/2021):**

De acordo com o relatório estatístico (1615332) durante o Terceiro Trimestre de 2021, a equipe da **Ouvidoria atendeu mil e trinta e quatro demandas (1.034)**, com uma média de trezentos e quarenta e cinco **(345)** demandas por mês.

Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias de Atendimento ao Cidadão (976), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda 49 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 2 Denúncias e 1 Elogio.**

**O assunto mais frequente registrado nesse período foi Título Eleitoral com 392 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, 23 horas, 48 minutos e 11 segundos, ou seja, **menos de 2 dias.**

Os canais mais utilizados foram o **Aplicativo de Mensagens (59,9%) liderando**, o Telefônico (19,60%), Formulário eletrônico (18%) 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 112 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 91,96%**.

#### **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:**

1º - No mês de agosto, a Ouvidoria participou da XVII Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE;

2º - Participação da juíza ouvidora nas comemorações de 10 anos do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, COJE, em 17 de setembro, por meio de plataforma eletrônica.

#### **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 tocaninense**.

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 - Propõe-se a análise de atualização das informações contidas entre o Sistema Elo e a Consulta de débitos do eleitor, para a emissão de boletos - GRU, que estão apresentando divergências, quando da emissão realizada pela internet pelo usuário.

Palmas - TO, outubro de 2021.

Juíza ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

---

**ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**

**Ouvidor Regional Eleitoral**



Documento assinado eletronicamente em 26/10/2021, às 17:02, 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 **1619992** e o código CRC **CAFDD262**.