

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	485
TOTAL:	485

▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados no período



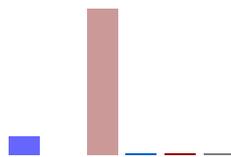
TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2019			TOTAL
		Jul	Ago	Set	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	18	18	19	55
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	147	126	149	422
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA		1	2	3
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO		2		2
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO		1	1	2
TOTAL:		166	148	171	485

▲ Ocultar Gráfico

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



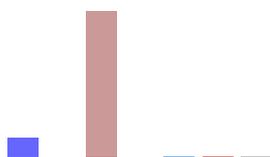
■ Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
■ Ouvidoria - AGRADECIMENTO
■ Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
■ Ouvidoria - DENÚNCIA
■ Ouvidoria - ELOGIO
■ Ouvidoria - RECLAMAÇÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	57
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	427
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	5
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
TOTAL:		497

▲ Ocultar Gráfico

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



■ Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
■ Ouvidoria - AGRADECIMENTO
■ 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	57
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	427
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	5
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
TOTAL:		496

▲ Ocultar Gráfico

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

- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - AGRADECIMENTO
- 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 - DENÚNCIA	1
TOTAL:		1

▲ Ocultar Gráfico

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

- Ouvidoria - DENÚNCIA

Tempos médios de tramitação no período:

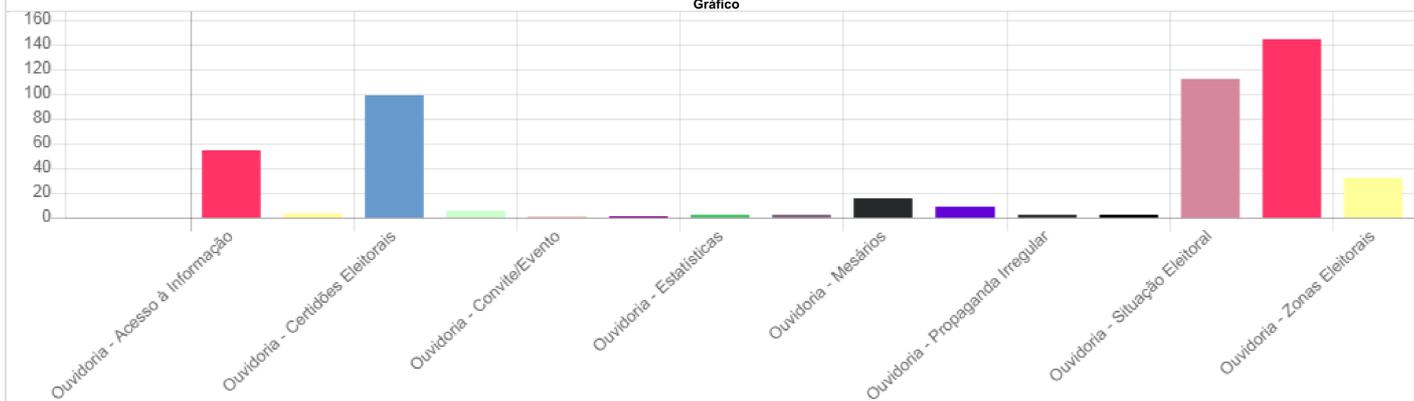
Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	11h 49m 9s
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	29m 50s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2h 2m 35s
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	17h 6m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5d 5h 5m 43s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	6h 25m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	4h 11m 56s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	18m 30s
GERAL:		20h 56m 11s

▲ Ocultar Gráfico

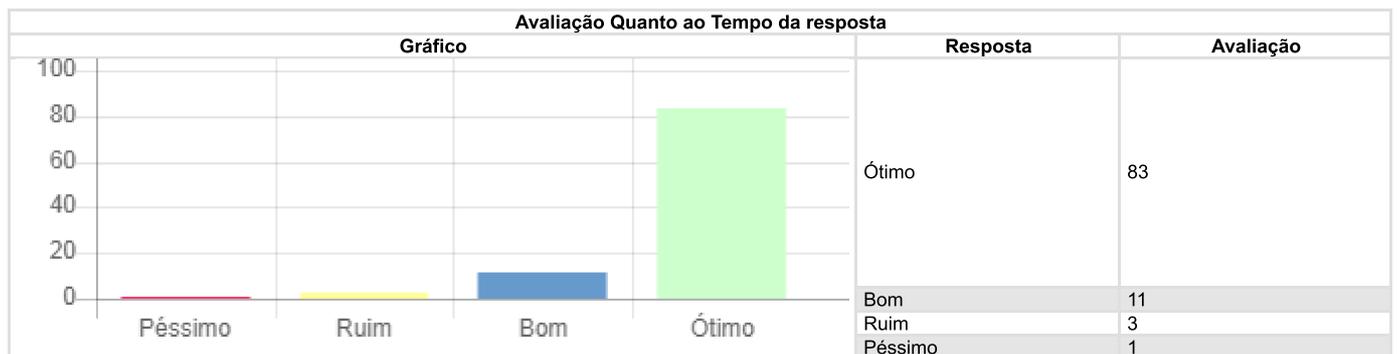
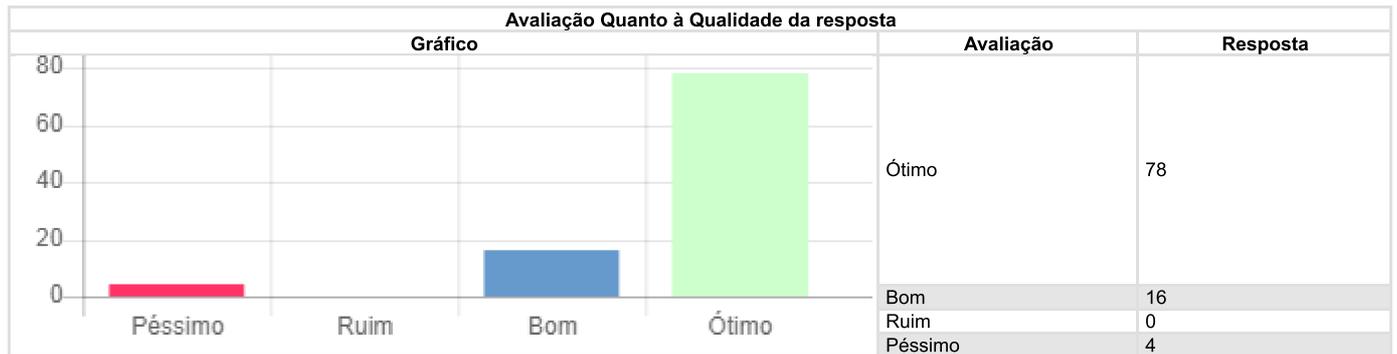
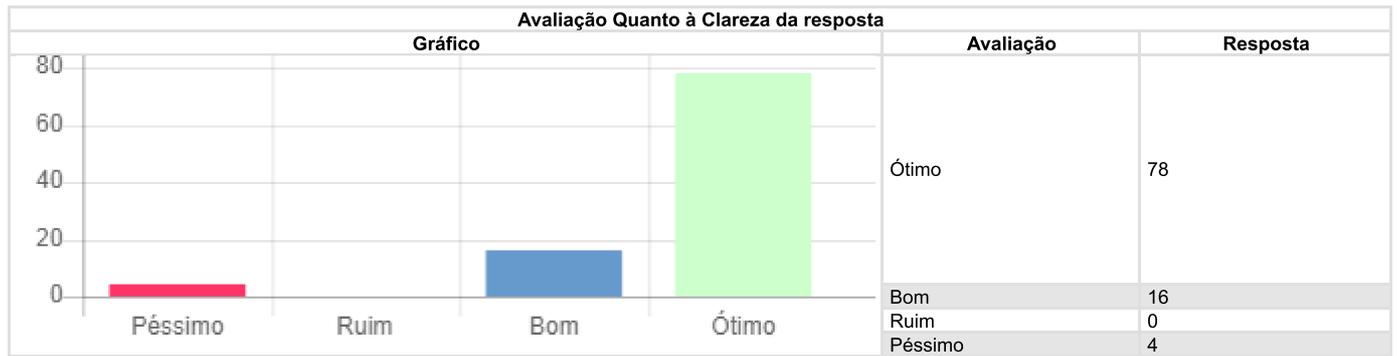
Tempos médios de tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)

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

Estadísticas Ouvidoria por Assunto
Gráfico



Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	54
Ouvidoria - Andamento Processual	3
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	99
Ouvidoria - Concursos e Estágios	6
Ouvidoria - Convite/Evento	1
Ouvidoria - Denúncia	1
Ouvidoria - Estatísticas	2
Ouvidoria - Local de Votação	2
Ouvidoria - Mesários	16
Ouvidoria - Partidos Políticos	9
Ouvidoria - Propaganda Irregular	2
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	2
Ouvidoria - Situação Eleitoral	112
Ouvidoria - Título Eleitoral	144
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	32





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

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2019

Atualmente, **pode-se afirmar que as Ouvidorias de Justiça** assumiram papel de **destaque** na melhoria do relacionamento entre o **cidadão** e o **Poder Judiciário**. O usuário 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**.

Com a finalidade de 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**, 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**.

Nesse sentido, o presente Relatório Trimestral de Atividades vem detalhar a **demandada sociedade pelos serviços da Ouvidoria no Terceiro Trimestre do ano de 2019** e, com base na análise dos dados obtidos, apresentar propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins ao cidadão.

OBJETIVOS

Objetivo Geral:

Relatar à Douta Presidência e aos ilustres membros do Tribunal as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no Terceiro Trimestre de 2019, em cumprimento ao previsto no artigo 3º da Resolução TRE-TO nº 228/2011.

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 três 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 pessoal, na sala da Ouvidoria ou no gabinete do Juiz Ouvidor;**
- **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;**
- **Por 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 trimestre:

Durante os meses de julho, agosto e setembro de 2019, a Ouvidoria atendeu **quatrocentos e noventa e sete (497) demandas**, conforme dados estatísticos em anexo (1171667), com uma média de cento e sessenta e seis (166) demandas por mês. Do total de demandas, **a maioria se enquadrou nas categorias Atendimento ao Cidadão (427) e Acesso à Informação (57)**. Os assuntos mais frequentes nos atendimentos do trimestre foram **Título Eleitoral (144) e Situação Eleitoral (112)** conforme planilha anexa.

Importante ainda destacar que no período avaliado o **tempo médio** de tramitação das solicitações foi de cerca de **20 horas ao todo**, ou seja, menos de um dia.

Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria**, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 98 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 95,91%**.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

1º - Dentro do período analisado neste relatório (julho, agosto e setembro), cabe destacar o início da nova gestão à frente da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, com a eleição e posse desta juíza ouvidora no dia 1º de Julho. Dando continuidade ao trabalho iniciado pela gestão anterior, a nova composição da Corte vem prestando o respaldo necessário ao bom funcionamento da Ouvidoria e a equipe de atendimento, com muita dedicação, vem conseguindo fazer frente ao grande aumento no volume de atendimentos, conforme pudemos verificar nos dados estatísticos;

2º - Participação dos servidores da Ouvidoria no Projeto de Capacitação Presencial de servidores dos Cartórios Eleitorais nas etapas ocorridas em Gurupi (agosto), Dianópolis (agosto) e Araguatins (setembro), com apresentação da palestra sobre o tema **Qualidade no Atendimento**;

3º - No mês de setembro, os integrantes da Ouvidoria Regional Eleitoral (Juíza Ouvidora Ana Paula Brandão Brasil e a servidora Rosângela Pereira Lima) estiveram presentes em **visita técnica ao TRE-GO** com realização de uma palestra sobre "Mediação de Conflitos: Construindo a Cultura do Diálogo e da Convivência Ética" que teve como palestrante a Dra. Adriana Eugênia Alvim Barreto, detentora de extenso currículo na área de Ouvidorias. E posteriormente **participação no III Seminário de Ouvidorias**, promovido pela Rede de Ouvidorias de Goiás (REDE), realizado em Goiânia - GO, que disseminou a troca de conhecimento quanto às atividades exercidas pelas Ouvidorias;

4º - No período de **23 à 25 de setembro/2019**, 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, obtendo boa avaliação por parte da equipe de auditores internos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões:

A Ouvidoria Regional Eleitoral 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.

O aprimoramento 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**.

Isso posto, se faz necessário continuar a aprimorar a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins 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 Recomendações a seguir que foram demandas recorrentes do nosso cliente externo:

Recomendações:

1 - Verificar a possibilidade de realizar procedimentos de alteração cadastral do eleitor relativos à algum dado pessoal, seja para correção do nome, estado civil, ou retificação de digitação de dados, em **qualquer cartório eleitoral ou outra unidade de atendimento da justiça eleitoral**. Isto ocorre quando da necessidade da emissão da certidão de quitação eleitoral (via internet) pelo cidadão, havendo a necessidade do eleitor se dirigir ao cartório de seu domicílio eleitoral para as devidas alterações. O procedimento o qual o eleitor postula seria similar **às Justificativas Eleitorais** que ocorrem no período das eleições.

2 - Reiterar a sugestão de capacitação dos cartorários no sentido de preencher, de forma cuidadosa, os dados cadastrais dos eleitores no Sistema ELO, para evitar divergências de dados no cadastro eleitoral, que, na maioria das vezes, inviabiliza as consultas e emissões de certidões pela internet.

Palmas - TO, outubro de 2019.

Juíza ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-to.jus.br/autenticar> informando o código verificador **1171685** e o código CRC **E318A8B8**.