

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	474
TOTAL:	474

▲ Ocultar Gráfico

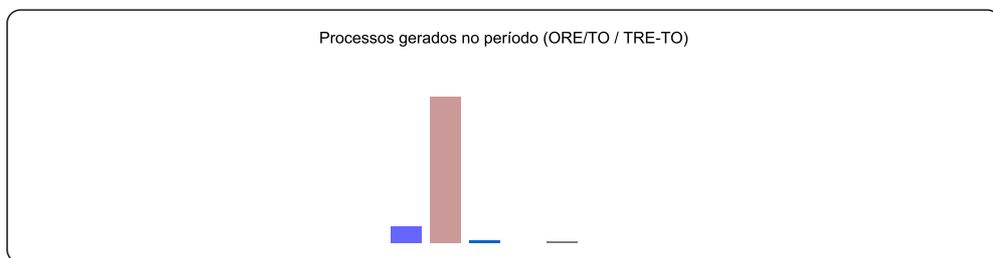


TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2019			
		Out	Nov	Dez	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	15	18	11	44
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	137	177	104	418
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	6	1		7
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO		1		1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3			3
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1			1
	TOTAL:	162	197	115	474

▲ Ocultar Gráfico

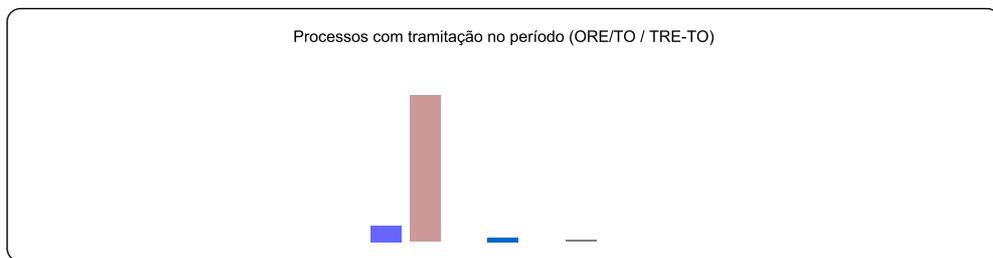


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	44
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	420
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	10
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
	TOTAL:	480

▲ Ocultar Gráfico



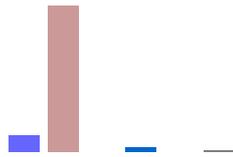
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	44
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	417
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	10
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
	TOTAL:	477

▲ 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	3
TOTAL:		3

▲ Ocultar Gráfico

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



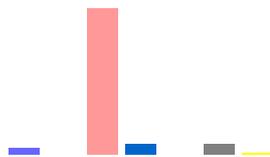
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Tempos médios de tramitação no período:

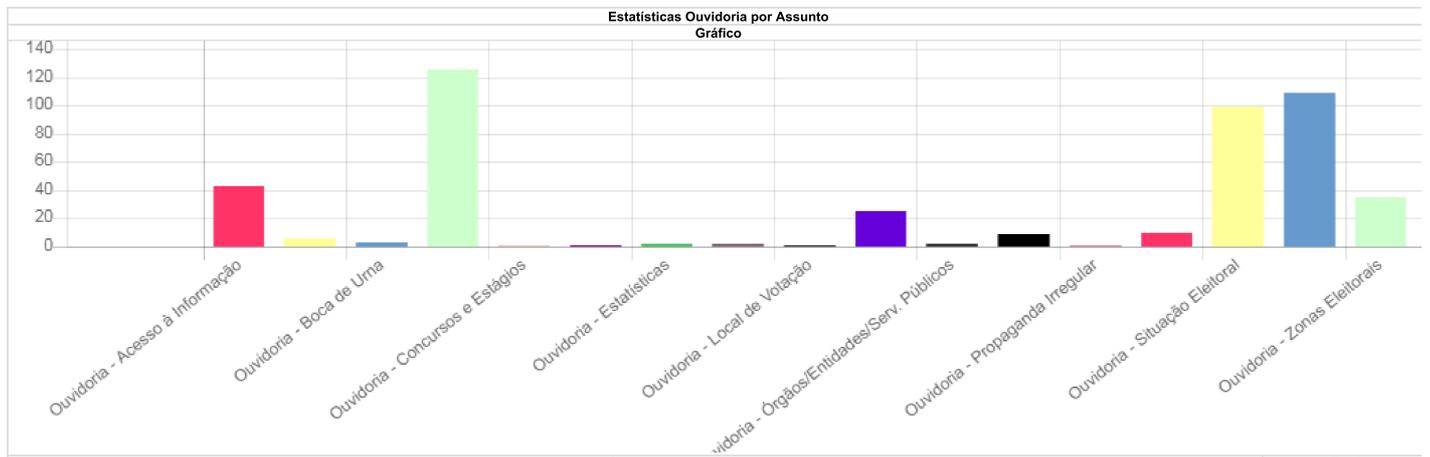
Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 1h 49m 59s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2h 11m 9s
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	42d 23h 32m 37s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3d 25m 15s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	13m 9s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	3d 4h 49m 51s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	7h 25m 28s
GERAL:		7d 9h 12m 29s

▲ Ocultar Gráfico

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



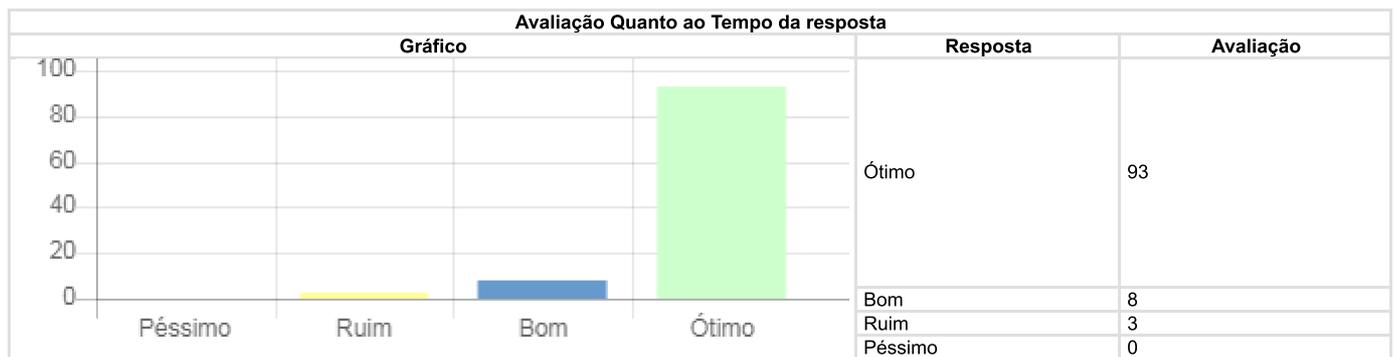
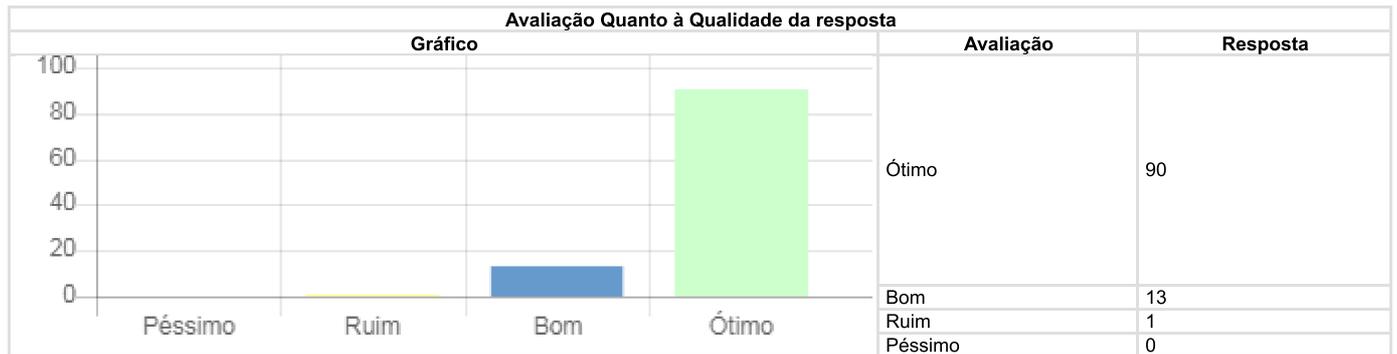
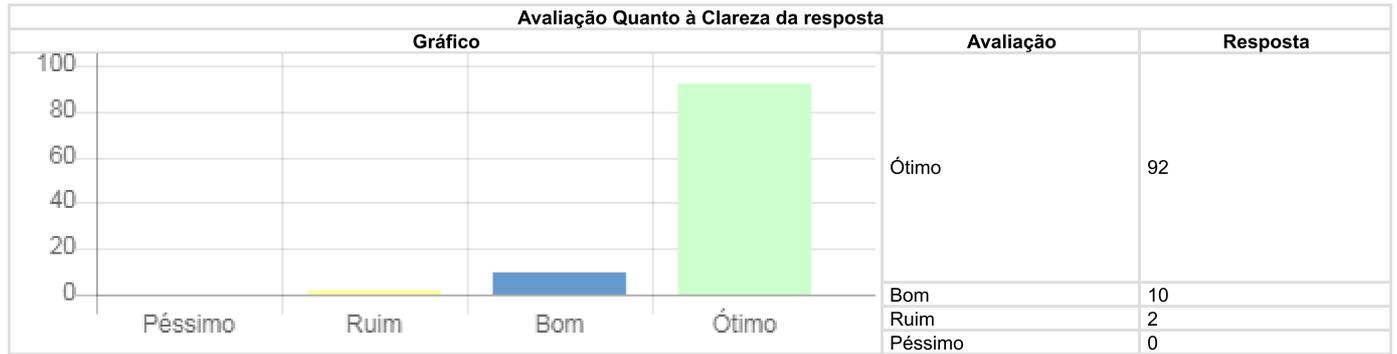
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO



Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	43
Ouvidoria - Andamento Processual	6
Ouvidoria - Boca de Urna	3
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	125
Ouvidoria - Concursos e Estágios	1
Ouvidoria - Denúncia	1
Ouvidoria - Estatísticas	2
Ouvidoria - Justificativa	2
Ouvidoria - Local de Votação	1
Ouvidoria - Mesários	25
Ouvidoria - Órgãos/Entidades/Serv. Públicos	2
Ouvidoria - Partidos Políticos	9
Ouvidoria - Propaganda Irregular	1
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	10
Ouvidoria - Situação Eleitoral	99
Ouvidoria - Título Eleitoral	109
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	35

Estatísticas - Período (01/10/2019 a 31/12/2019)

Total de Avaliações: 104





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

OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 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 Quarto 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 Quarto 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 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 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 **outubro, novembro e dezembro de 2019**, a Ouvidoria atendeu **quatrocentos e oitenta (480) demandas**, conforme dados estatísticos em anexo (1222156), com uma média de cento e sessenta (160) demandas por mês. Do total de demandas, **a maioria se enquadrou nas categorias Atendimento ao Cidadão (420) e Acesso à Informação (44)**. Os assuntos mais frequentes nos atendimentos do trimestre foram **Certidão Eleitoral (125) e Título Eleitoral (109)** conforme planilha anexa.

Importante ainda destacar que no período avaliado o **tempo médio** de tramitação das solicitações foi de cerca de **7 dias ao todo**.

Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria**, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 104 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 - Participação desta Juíza Ouvidora no VI Encontro Nacional de Juristas de Tribunais Eleitorais - COPEJE, realizado em novembro de 2019 em Goiânia-GO, organizado pelo Colégio Permanente de Juristas da Justiça Eleitoral, em parceria com o TRE-GO, Ouvidoria TRE-GO, EJE/TSE, EJE/GO e TJ/GO, para tratar de temas acadêmicos e de interesse dos magistrados que atuam na área, promovendo o intercâmbio de informações, com foco no debate de temas referente à Justiça Eleitoral.

2º - Realização de Plantão da Ouvidoria de atendimento ao eleitor na Eleição suplementar do município de Lajeado ocorrido no dia 1º de dezembro de 2019.

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:

1º - Verificar possibilidade de inclusão dos dados das Eleições de anos anteriores (de 1988 a 2010) no site do TRE-TO, com destaque para o acervo histórico da primeira eleição do Estado do Tocantins em 1988, tendo em vista que tais dados constam em parte somente no site do TSE.

3º - Verificar possibilidade de convênio com outros bancos para o o pagamento das multas eleitorais através da Guia de Recolhimento da União (GRU).

Palmas - TO, janeiro de 2020.

Juíza **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO



Documento assinado eletronicamente por **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL, Juiz Membro**, em 30/01/2020, às 16:45, 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 **1222164** e o código CRC **F3139001**.