

# Estadísticas da Ouvidoria

Pesquisar

Imprimir

Órgão: TRE-TO

Período: 01/10/2 31/12/2

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	628
<b>TOTAL:</b>	<b>628</b>

▲ Ocultar Gráfico



■ TRE-TO

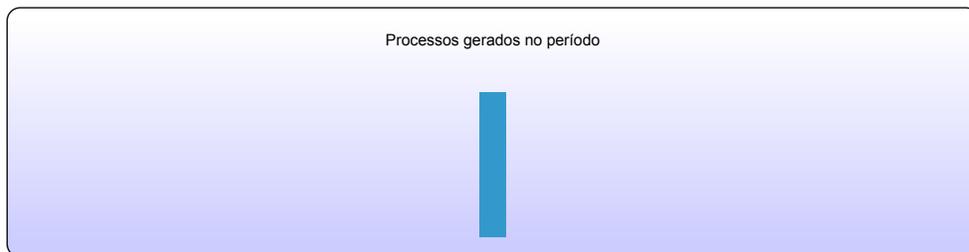
Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2021			
		Out	Nov	Dez	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	36	11	4	51
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	271	207	87	565
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA		2		2
TRE-	Ouvidoria -	2	6	1	9

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	628
<b>TOTAL:</b>	<b>628</b>

▲ Ocultar Gráfico



■ TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2021			
		Out	Nov	Dez	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	36	11	4	51
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	271	207	87	565
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA		2		2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2	6	1	9
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO			1	1

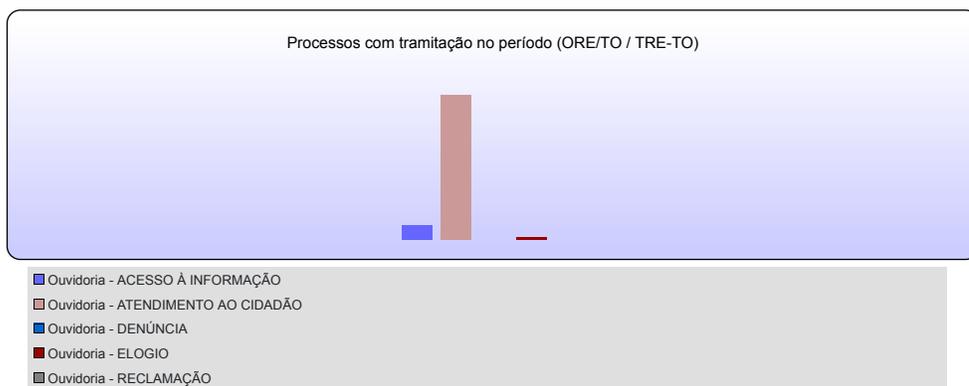
▲ Ocultar Gráfico



Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	55
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	570
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	9
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
<b>TOTAL:</b>		<b>638</b>

▲ Ocultar Gráfico

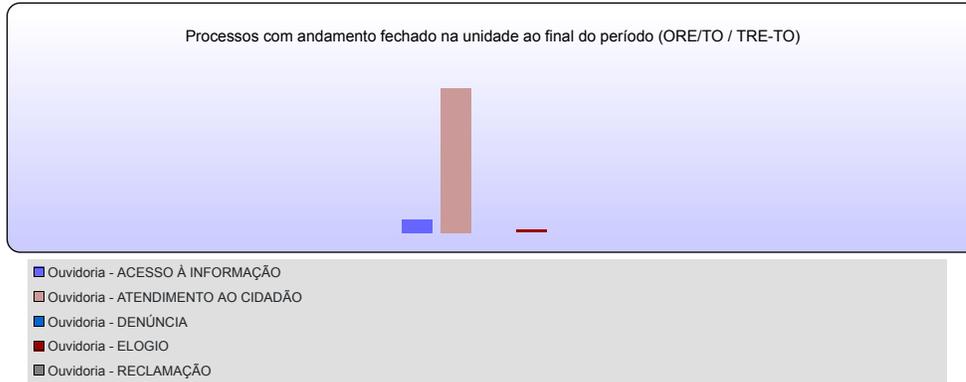


Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
-------	------	------------

TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	53
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	561
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	8
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
<b>TOTAL:</b>		<b>626</b>

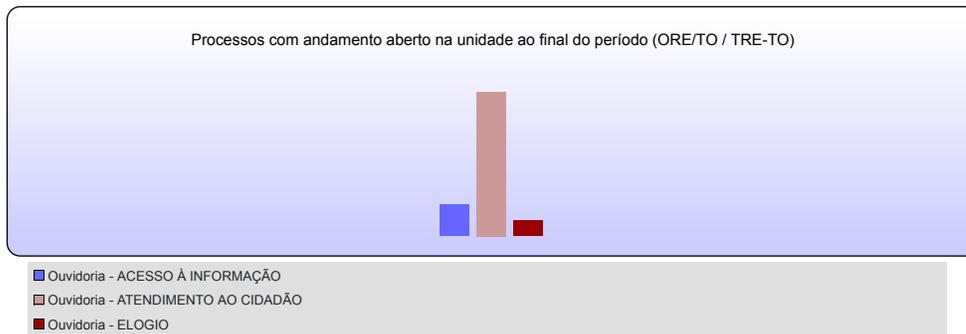
▲ Ocultar Gráfico



Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
<b>TOTAL:</b>		<b>12</b>

▲ Ocultar Gráfico

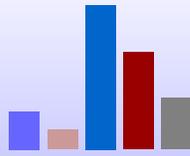


Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	21h 13m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	10h 56m 37s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3d 7h 33m 21s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2d 5h 45m 56s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1d 3h 55m 13s
<b>GERAL:</b>		<b>1d 14h 40m 54s</b>

▲ Ocultar Gráfico

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



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

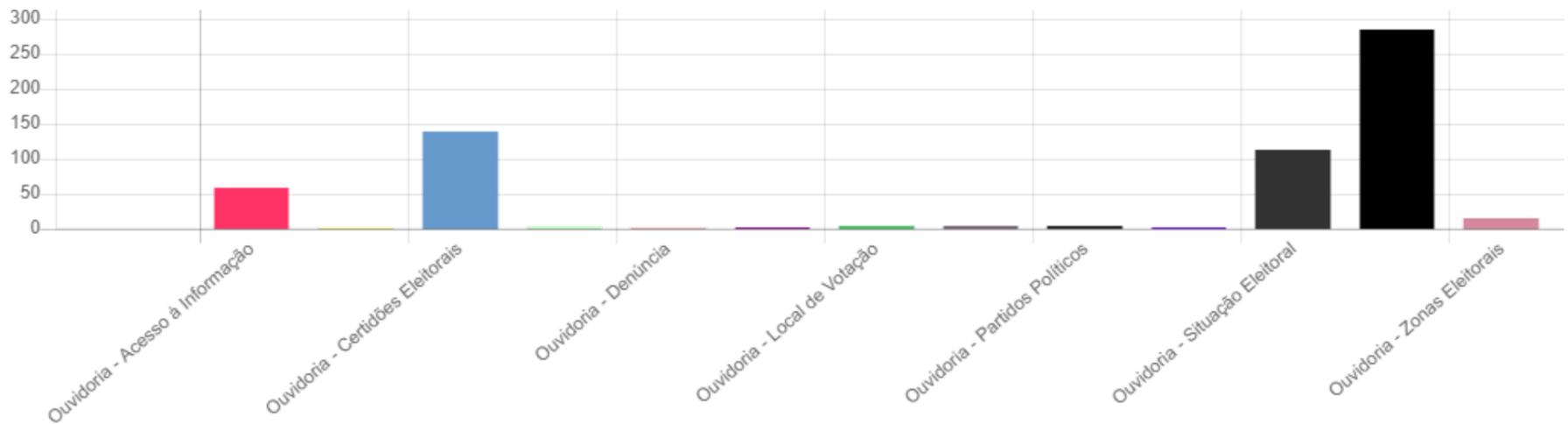
# Ouvidoria - Estatísticas Por Assunto



 Período:  a 

## Estatísticas Ouvidoria por Assunto

### Gráfico



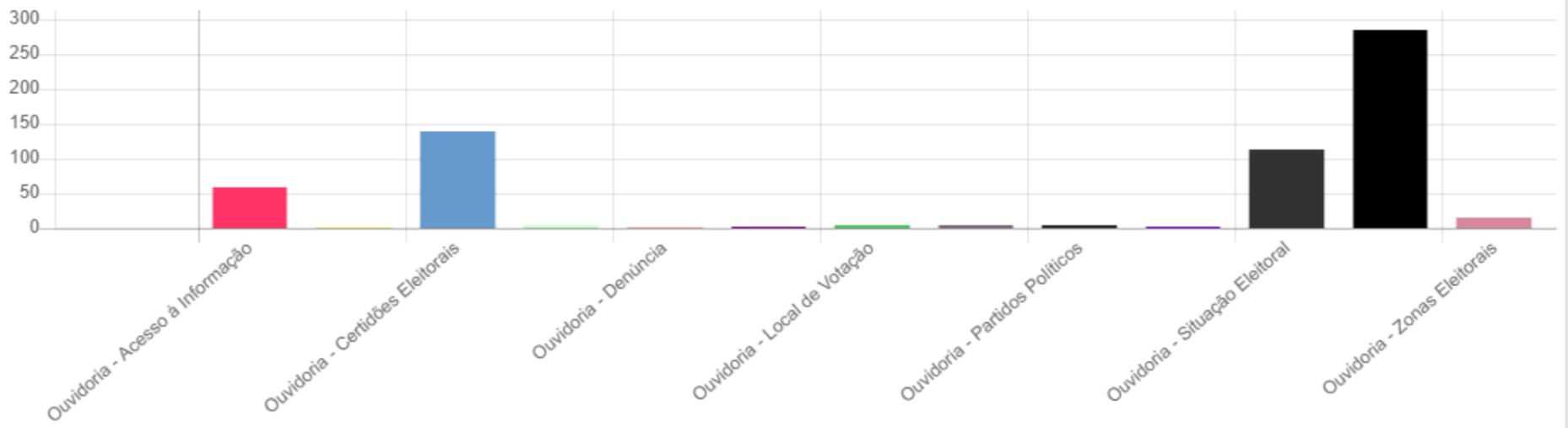
### Assunto

### Total

Assunto	Total
Ouvidoria - Acesso à Informação	57
Ouvidoria - Andamento Processual	2
Ouvidoria - Certidões Eleitorais	138
Ouvidoria - Concursos e Estágios	3
Ouvidoria - Denúncia	2
Ouvidoria - Estatísticas	1
Ouvidoria - Local de Votação	4
Ouvidoria - Mesários	4
Ouvidoria - Partidos Políticos	4
Ouvidoria - Recadastramento Biométrico	2
Ouvidoria - Situação Eleitoral	112
Ouvidoria - Título Eleitoral	285
Ouvidoria - Zonas Eleitorais	14

## Estatísticas Ouvidoria por Assunto

## Gráfico



## Assunto

## Total

Ouvidoria - Acesso à Informação

57

Ouvidoria - Andamento Processual

2

Ouvidoria - Certidões Eleitorais

138

Ouvidoria - Concursos e Estágios

3

Ouvidoria - Denúncia

2

Ouvidoria - Estatísticas

1

Ouvidoria - Local de Votação

4

Ouvidoria - Mesários

4

Ouvidoria - Partidos Políticos

4

Ouvidoria - Recadastramento Biométrico

2

Ouvidoria - Situação Eleitoral

112

Ouvidoria - Título Eleitoral

285

Ouvidoria - Zonas Eleitorais

14

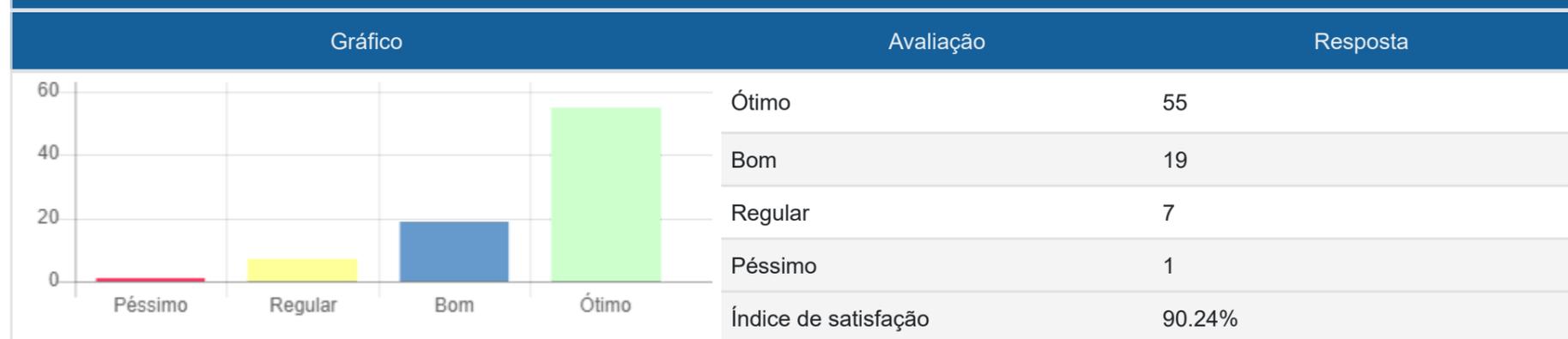
# Avaliação de Atendimento - Estatísticas



 Período:  a 
**Estatísticas** - Período (01/10/2021 a 31/12/2021)

**Total de Avaliações:** 82

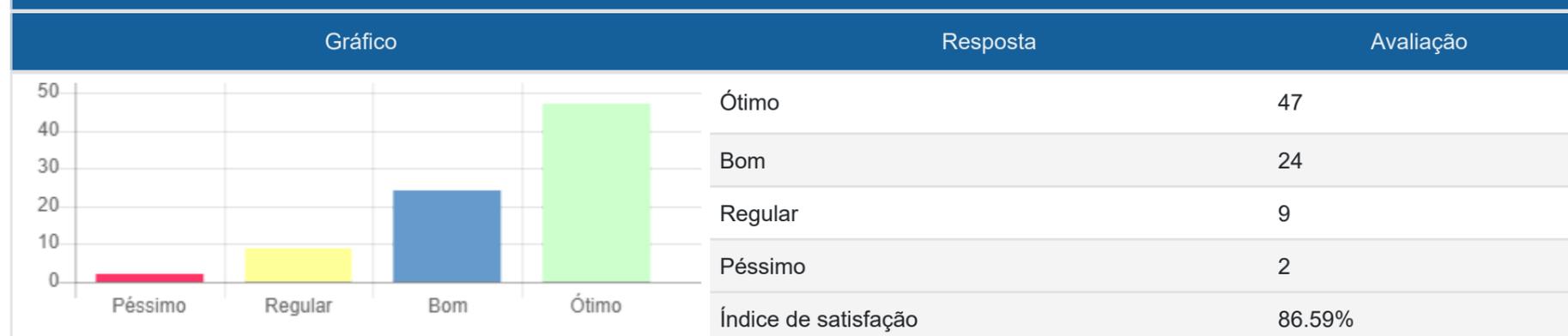
## Avaliação Quanto à Clareza da resposta



## Avaliação Quanto à Qualidade da resposta



## Avaliação Quanto ao Tempo da resposta



## Índice Geral de Satisfação

89.84%

Estatísticas - Período (01/10/2021 a 31/12/2021)

Total de Avaliações: 82

## Avaliação Quanto à Clareza da resposta

Gráfico	Avaliação	Resposta
	Ótimo	55
	Bom	19
	Regular	7
	Péssimo	1
	Índice de satisfação	90.24%

## Avaliação Quanto à Qualidade da resposta

Gráfico	Avaliação	Resposta
	Ótimo	56
	Bom	20
	Regular	3
	Péssimo	3
	Índice de satisfação	92.68%

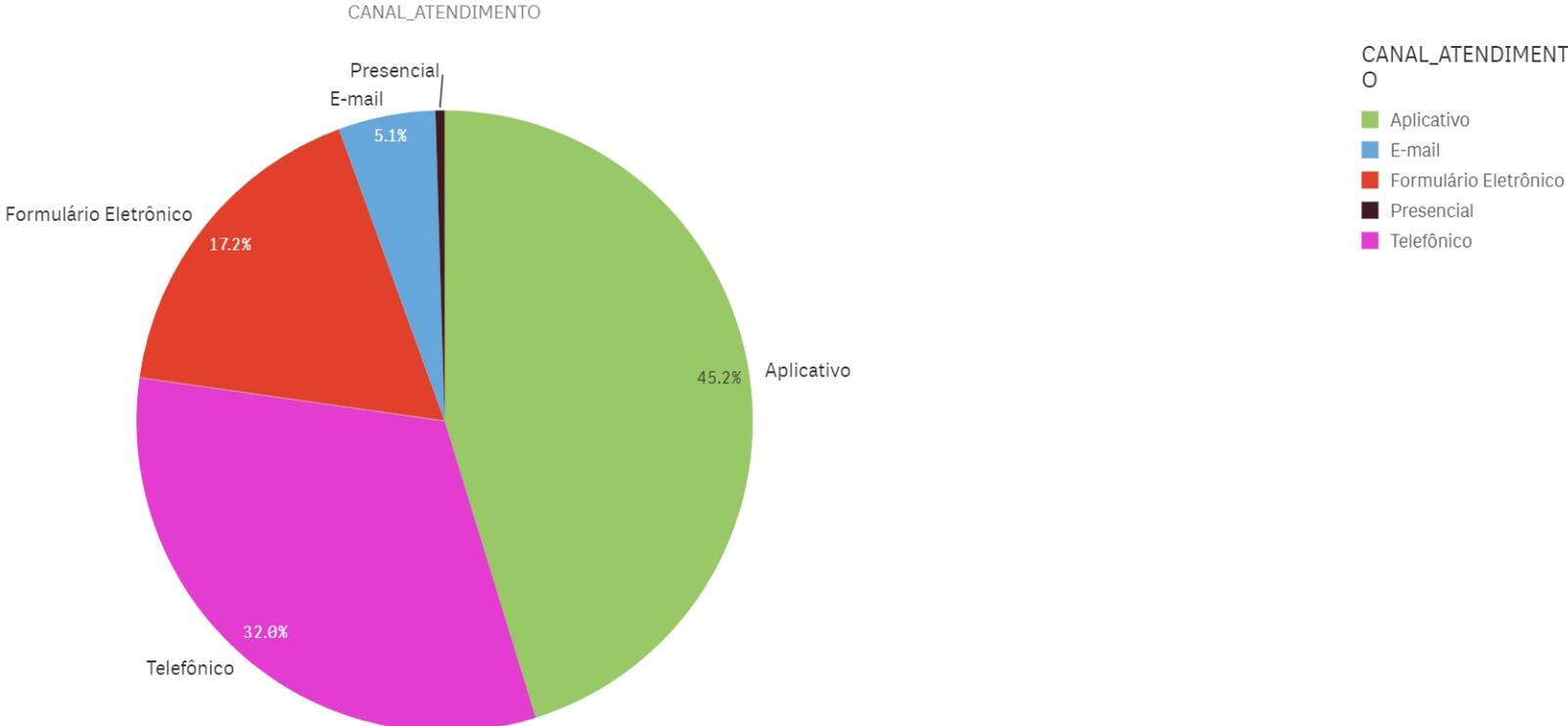
## Avaliação Quanto ao Tempo da resposta

Gráfico	Resposta	Avaliação
	Ótimo	47
	Bom	24
	Regular	9
	Péssimo	2
	Índice de satisfação	86.59%

## Índice Geral de Satisfação

89.84%

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 - OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 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 Quarto 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 Quarto 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 seis servidores, sendo três do quadro efetivo, 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 .**

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 Quarto Trimestre (outubro/novembro/dezembro/2021):**

De acordo com o relatório estatístico anexo (7446079134) durante o Quarto Trimestre de 2021, a equipe da **Ouvidoria atendeu seiscentos e trinta e oito (638) demandas**, com uma média de **duzentos e doze (212) por mês.**

Do total de demandas, **a grande maioria se enquadrou nas categorias de Atendimento ao Cidadão (570), quando o cidadão entra em contato para obter informações mais simples e rápidas. A Ouvidoria registrou ainda 55 pedidos da Lei de Acesso à Informação, 2 Denúncias, 2 Reclamações e 9 Elogios.**

**O assunto mais frequente registrado nesse período foi Título Eleitoral com 285 demandas** conforme planilha anexa. O **tempo médio** de tramitação das solicitações foi de apenas 1 dia, 14 horas, 40 minutos e 54 segundos, ou seja, **menos de 2 dias.**

Os canais mais utilizados foram o **Aplicativo de Mensagens (45,20%) liderando**, o Telefônico (32,0%), Formulário eletrônico (17,20%) e o E-mail (5,10%).

Já quanto à Pesquisa de **Avaliação do Atendimento da Ouvidoria**, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi **respondido por 82 usuários**, que avaliaram a Clareza da resposta, a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com **índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 89,84%**.

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRIBUNAL**

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins avalia periodicamente o nível de satisfação dos cidadãos-usuários por meio de pesquisa de cliente externo. A pesquisa tem a finalidade de conhecer o grau de satisfação dos clientes das zonas eleitorais e da Sede do Tribunal no tocante ao atendimento, de forma a identificar pontos fortes e fracos dos serviços prestados.

Assim, esta Ouvidoria conhecedora do seu papel de interlocutor da instituição com a sociedade, elabora quadrimestralmente os Relatórios de Pesquisa de satisfação do Cliente Externo, como também realiza as publicações no portal da transparência deste Tribunal, primando sempre pela lisura institucional.

A nova metodologia aplicada desde maio/2021 é a NPS (Net Promoter Score), sendo enviada automaticamente ao final do atendimento online.

Esta metodologia tem como objetivo de medir o grau de lealdade dos clientes, mensurando o índice de satisfação, como também permitir e identificar pontos de melhoria através de uma única pergunta. São lançadas duas perguntas, sendo a primeira quantitativa, no qual direciona o cliente externo a uma escala de 0 a 10. e a segunda pergunta é qualitativa, ou seja, respostas abertas, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta, não sendo obrigatório o preenchimento.

A pesquisa se resume em quatro tipos de classificação do NPS, que varia de -100 a 100 pontos. Quanto mais próximo do número máximo, melhor:

1 a 50 - Zona de Aperfeiçoamento

51 a 75 - Zona de Qualidade

76 a 100 - Zona de Excelência

-100 a 0 - Zona Crítica

No período compreendido de outubro a dezembro/2021, foram respondidos 105 formulários, com **classificação de 59%**, resultando na **Zona de Qualidade**.

## **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:**

1º - Em outubro esta Ouvidoria participou por videoconferência da Assembleia Ordinária da 19ª Reunião Virtual do COJE, ocasião onde participou da abertura, o Excelentíssimo o Ministro Presidente do TSE Roberto Barroso.

2º - No mês de dezembro os servidores Rosângela Pereira Lima e Teresa Cristina da Silva de Oliveira participaram do 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, tema "Ouvidoria, Democracia e Inclusão" de forma presencial, na cidade de Belo Horizonte - MG;

3º - Também no mês de dezembro, houve participação dos servidores Rosângela Pereira Lima e Denilson Mariano de Brito, em Belém-PA, no Seminário "Estratégias de implantação da LGPD nos Tribunais" e representantes da área de LGPD e da Segurança de Informação, de forma presencial, quando foi debatido sobre as perspectivas e experiências de adequação da LGPD nos Tribunais Regionais Eleitorais.

4º - Realização de parceria entre esta Ouvidoria e a equipe da Corregedoria, onde ficou acordado a liberação do número 0800 6486 800 para utilização compartilhada com a Central de Atendimento ao Eleitor (CAVE), registrado no SEI nº 0007772-93.2021.6.27.8060.

## **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 - Estudar a possibilidade de confecção de material de divulgação da **LGPD** (Lei Geral de Proteção de Dados) e a **LAI** (Lei de Acesso à Informação), com cartilha de **estudo comparativo entre estas legislações**, bem como uma análise das suas diretrizes gerais e específicas, em parceria com o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD.

2º - Analisar a viabilidade de definição de atribuições da Central de Atendimento (CAVE) e da Ouvidoria Eleitoral, para delimitação das áreas de atuação, posicionando esta Ouvidoria que além das demandas de reclamação, denúncia, sugestão, elogio e crítica, consiste também no recebimento de solicitação de Acesso a Informação, normatizado no art. 10, XIV, da Resolução nº 476/2020 (Atribuições da Ouvidoria - TRE-TO).

Palmas - TO, dezembro de 2021.

Juíza **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**  
Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

**ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**  
**Ouvidor Regional Eleitoral**



Documento assinado eletronicamente em 28/01/2022, às 16:12, 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 **7447914090** e o código CRC **A529B722**.