

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	949
TOTAL:	949

▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados no período



TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2014			
		Jul	Ago	Set	
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	126	159	603	888
TRE-TO	CRÍTICA		2		2
TRE-TO	DENÚNCIA	11	10	36	57
TRE-TO	ELOGIO			2	2
	TOTAL:	137	171	641	949

▲ Ocultar Gráfico

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



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	893
TRE-TO	CRÍTICA	2
TRE-TO	DENÚNCIA	57
TRE-TO	ELOGIO	2
	TOTAL:	954

▲ Ocultar Gráfico

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



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO

Processos com andamento
fechado na unidade ao final
do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	891
TRE-TO	CRÍTICA	2
TRE-TO	DENÚNCIA	48
TRE-TO	ELOGIO	2
TOTAL:		943

▲ Ocultar Gráfico

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



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO

Processos com andamento
aberto na unidade ao final do
período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2
TRE-TO	DENÚNCIA	9
TOTAL:		11

▲ Ocultar Gráfico

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



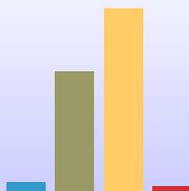
ATENDIMENTO AO CIDADÃO
DENÚNCIA

Tempos médios de
tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5h 20m 38s
TRE-TO	CRÍTICA	2d 23h 13m 51s
TRE-TO	DENÚNCIA	4d 12h 20m 39s
TRE-TO	ELOGIO	2h 30m 59s
GERAL:		1d 22h 51m 31s

▲ Ocultar Gráfico

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



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

CRÍTICA

DENÚNCIA

ELOGIO



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

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2014

APRESENTAÇÃO

O papel das ouvidorias públicas é atualmente de grande destaque no relacionamento da administração pública com o cidadão, usuário dos serviços prestados pelos órgãos. Hoje a população já compreende que não é só o cidadão que tem direito à informação, mas também que a administração tem o dever de facilitar esse acesso, prestando, com eficiência, informação de qualidade a toda a sociedade, utilizando-se ativamente do instrumento da ouvidoria para assegurar a transparência.

Assim, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, por meio da Resolução nº 209, de 25 de maio de 2010, criou a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins – ORE-TO, como órgão de defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão e de aprimoramento dos serviços. A unidade tem como competências o recebimento de consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral, o encaminhamento dessas demandas e a resposta ao usuário.

Para apresentar uma resposta célere às demandas dos usuários da Ouvidoria, o TRE-TO editou a Resolução nº 223, de 24 de novembro de 2010, fixando prazo de três dias úteis para que as unidades administrativas da Secretaria do Tribunal e os Juízos Eleitorais respondam aos questionamentos encaminhados pela Ouvidoria. Consolidando a fase de estruturação de sua Ouvidoria, o TRE-TO aprovou no dia 15 de junho de 2011 a Resolução nº 228, que disciplinou os procedimentos e o funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral.

Dando cumprimento ao previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011, o presente relatório detalha as demandas da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no terceiro trimestre de 2014 e, ao final, através da análise dos dados obtidos, apresenta propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços da Ouvidoria Regional e do Tribunal como um todo.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Relatar à Presidência e aos membros do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no terceiro trimestre de 2014, de acordo com o previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011.

Objetivos Específicos

Cumprir os objetivos estipulados no Planejamento Estratégico do TRE-TO: garantir a legitimidade do processo eleitoral e aprimorar a comunicação com públicos internos e externos, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Em 21 de julho de 2010, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins iniciou suas atividades em uma pequena sala no terraço do edifício sede do TRE-TO, com atendimento no horário correspondente ao expediente da Secretaria do Tribunal. Hoje, o atendimento já é realizado em uma sala maior e mais acessível, junto à estrada do prédio, com capacidade para até seis atendentes.

O quadro de pessoal é composto de dois servidores efetivos do Tribunal e de cinco estagiários, lotados na unidade, contando com o apoio de dois servidores efetivos, lotados no Gabinete do Juiz Ouvidor. Seguindo recomendações dos relatórios anteriores, a administração vem buscando solucionar a questão da falta de servidores, por meio da alocação de mais estagiários no setor, já que a demanda vem aumentando fortemente.

Para a comodidade de seus 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 0800-6486-800 e (63) 3233-9600;
- Formulário Eletrônico, através da página da Internet do TRE-TO;
- Por e-mail no endereço ouvidoria@tre-to.jus.br ;

O funcionamento da Ouvidoria vem se aprimorando constantemente, principalmente após sugestões aprovadas nos relatórios anteriores terem sido implementadas pela Administração do Tribunal, como a capacitação dos servidores, por meio de cursos específicos. Contudo, muito ainda há para ser feito de modo que os serviços prestados pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder toda à expectativa do cidadão.

DEMANDAS RECEBIDAS

Total de atendimentos

Nos meses de julho, agosto e setembro de 2014, a Ouvidoria recebeu um total de novecentas e quarenta e nove (949) demandas, conforme dados estatísticos em anexo (0115965), com uma média de aproximadamente trezentas e dezesseis (316) demandas por mês, sendo a maioria (641) concentrada no mês de setembro, devido à aproximação com o primeiro turno de votação. Do total de demandas, a grande maioria (888) se enquadrou na categoria Atendimento ao Cidadão (consultas e informações), destacando-se ainda o crescente número de Denúncias (57). Importante ainda destacar que o tempo médio de tramitação das demandas foi de menos de dois dias.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Dentro do período analisado neste relatório (julho, agosto e setembro), a Administração do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins deu cumprimento a uma importante melhoria nas condições de atendimento ao eleitor tocantinense. No final do mês de julho passado, a Ouvidoria Regional Eleitoral recebeu suas novas e amplas instalações localizadas no andar térreo do edifício sede do TRE-TO, logo na entrada do prédio. Assim, o Tribunal passa a proporcionar total acessibilidade ao cidadão que busca os serviços da Justiça Eleitoral.

A nova sala da Ouvidoria Regional Eleitoral é fruto de recomendações de auditorias de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, que verificaram a necessidade de oferecer ao eleitor um ambiente mais acessíveis, inclusive permitindo total acesso ao cidadão portador de necessidades especiais ou com dificuldades de locomoção. As novas e condignas instalações da ORE-TO permitem trabalhar simultaneamente com uma equipe de até dez atendentes, de modo a fazer frente aos períodos de pico de demanda, sobretudo nos dias próximos da votação.

Assim, esta Ouvidoria se orgulha de poder prestar, a cada dia mais, um serviço de qualidade ao eleitor tocantinense, colaborando deste modo para a melhoria contínua das atividades do Tribunal e ajudando a cumprir os objetivos estratégicos da instituição, previsto nos Sistema de Gestão da Qualidade: Prestar serviços de excelência; Aprimorar o processo eleitoral; Gerir recursos orçamentários necessários à execução da estratégia.

Cabe ressaltar, que tal aprimoramento da prestação de serviços só é possível, pois a Ouvidoria Regional Eleitoral vem contando desde a sua criação com grande apoio da Administração Superior da Corte, sempre sensível à necessidade de busca incessante da excelência no atendimento ao nosso cliente: o eleitor.

Nesse sentido, é preciso continuar a utilizar a Ouvidoria Regional Eleitoral como estímulo à transparência e a qualidade no atendimento adequado ao cidadão usuário. Assim, tomando por base os dados apurados, as recomendações decorrentes do relatório apontam para a necessidade de considerar as seguintes estratégias:

1. Capacitação em atendimento ao público para os atendentes da Ouvidoria, inclusive para os estagiários, de modo a aprimorar a qualidade dos serviços de atendimento telefônico aos eleitores.
2. Maior integração entre os setores do Tribunal e a Ouvidoria, inclusive Zonas Eleitorais para sintonia de informações prestadas ao cidadão.
3. Migração do sistema de telefonia do 0800 da Ouvidoria para telefonia digital, de modo a economizar gastos e melhorar o controle das chamadas.

Palmas - TO, 22 de outubro de 2014.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente por **ZACARIAS LEONARDO, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 28/10/2014, às 14:46, 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 **0115923** e o código CRC **E0A88002**.