



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 2014**

#### **APRESENTAÇÃO**

Durante o mês de outubro de 2014, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins atuou na primeira eleição, já em suas novas e amplas instalações. Assim, a ORE-TO pôde prestar um serviço mais à altura do esperado pelo eleitor tocantinense, já conhecedor do atendimento de excelência da Justiça Eleitoral, sempre célere e eficiente, principalmente no tocante à realização do pleito e apuração dos resultados. Com melhores instalações, novos computadores, sistema informatizado mais moderno e equipe de atendentes reforçada por servidores adicionais, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral Tocantinense bateu recorde de atendimentos e continua aprimorando seu funcionamento para proporcionar ao cidadão um serviço cada dia melhor, inclusive com vistas ao Recadastramento Biométrico em 2015 e às Eleições Municipais de 2016.

Dando cumprimento ao previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011, o presente relatório detalha as demandas da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no quarto trimestre de 2014 e, ao final, através da análise dos dados obtidos, são apresentadas propostas de ações destinadas a dar continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços da Ouvidoria Regional e do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins 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 quarto trimestre de 2014, de acordo com o previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011.

##### Objetivos Específicos

Cumprir o quanto preconizado 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 pelo órgão.

#### **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 entrada do prédio, com capacidade para até seis atendimentos simultâneos.

O quadro de pessoal é composto de dois servidores efetivos do Tribunal e de quatro estagiários, lotados na unidade. 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 aprovadas recomendações veiculadas nos relatórios anteriores com a implementação pela Administração do Tribunal, da capacitação dos servidores, por meio de cursos específicos e a implantação do novo Sistema SEI, para processamento virtual das demandas ocorrentes. Contudo, muito ainda há para ser feito de modo que os serviços prestados pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder toda à expectativa do eleitor.

A Administração do Regional tem recebido e atendido com frequência as recomendações e sugestões da Ouvidoria, embora ainda existam pendências cuja solução mais demorada é compreensível à luz da complexidade das providências envolvidas.

## **DEMANDAS RECEBIDAS**

Total de atendimentos:

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2014, a Ouvidoria recebeu um total de duas mil trezentas e trinta e nove (2.339) demandas, conforme dados estatísticos em anexo (0146700), com uma média de aproximadamente setecentas (700) demandas por mês, sendo a grande maioria concentrada no mês de outubro, devido ao intenso movimento no primeiro e no segundo turnos de votação. Do total de demandas, a maioria, mil setecentos e noventa e sete (1.797), se enquadrou na categoria Atendimento ao Cidadão (consultas e informações), destacando-se ainda o número de Denúncias, cinquenta e nove (59). Importante salientar que o tempo médio de tramitação das demandas foi de seis (6) dias.

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Dentro do período analisado neste relatório (outubro, novembro e dezembro), é possível observar que a procura pelos serviços da Ouvidoria foi expressiva e compõe gráfico crescente. Nos finais de semana em que houve votação, vislumbra-se um fluxo maior de demandas, mas também há demanda durante os outros dias de atendimento, ao longo de todo o período. Por ocasião dos dois turnos de votação, a equipe da Ouvidoria Regional Eleitoral contou com reforço de servidores deslocados de outros setores, de molde a permitir atendimento mais intenso e bem distribuído, consentâneo com a busca do público, como ocorreu por ocasião do primeiro turno, quando a equipe de doze (12) colaboradores atendeu cerca de mil e quatrocentos e cinquenta (1.450) chamados, numa média de cento e vinte (120) atendimentos por integrante da equipe.

Desse modo, conquanto se possa regozijar da prestação de serviço de qualidade ao público tocantinense, colaborando para a melhoria contínua das atividades do Tribunal e ajudando a cumprir os objetivos estratégicos traçados pelo Órgão no Sistema de Gestão da Qualidade (Prestar serviços de excelência; Aprimorar o processo eleitoral; Gerir recursos orçamentários necessários à execução da estratégia), é certo que a Ouvidoria necessita de um quadro de atendentes que possa fazer frente às demandas.

O aprimoramento nos serviços tem se tornado possível porque a Ouvidoria Regional Eleitoral, desde a sua criação, tem contado com o apoio da Administração da Corte, sempre atenta à necessidade de busca incessante da excelência no atendimento ao nosso cliente: o eleitor.

Assim, 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 no presente relatório percebe-se a necessidade de considerar as seguintes recomendações:

1. Lotação de mais um servidor na Ouvidoria para atuar no horário da manhã (7 às 14h ou 8 às 15h), de modo a melhorar a capacidade de atendimento ao eleitor durante todo o dia, sobretudo com a previsão de Recadastramento Biométrico no ano de 2015;
2. Capacitação em atendimento ao público para os atendentes da Ouvidoria, inclusive para os estagiários, de modo a aprimorar a qualidade do atendimento aos eleitores.
3. Melhoria no Sistema SEI disponibilizado à Ouvidoria para permitir a categorização dos chamados por assunto, de modo a gerar relatórios mais detalhados.
4. Prosseguir no trabalho de atendimento às recomendações e sugestões da Ouvidoria de modo a compor as pendências já apontadas em relatórios e recomendações anteriormente formalizadas.

Palmas - TO, 02 de fevereiro de 2015.

**Juiz ZACARIAS LEONARDO**  
**Ouvidor Regional Eleitoral**



Documento assinado eletronicamente por **ZACARIAS LEONARDO, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 10/02/2015, às 08:59, 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 **0146701** e o código CRC **307F1127**.

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	1.855
<b>TOTAL:</b>	<b>1.855</b>

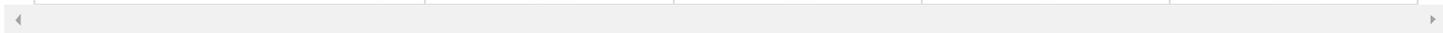
▲ Ocultar Gráfico



TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2014			TOTAL
		Out	Nov	Dez	
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1656	84	43	1.783
TRE-TO	CRÍTICA	4	2		6
TRE-TO	DENÚNCIA	43	13	2	58
TRE-TO	ELOGIO	6	1	1	8
	<b>TOTAL:</b>	<b>1.709</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>1.855</b>



▲ Ocultar Gráfico



ATENDIMENTO AO CIDADÃO  
 CRÍTICA  
 DENÚNCIA  
 ELOGIO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.211
TRE-TO	CRÍTICA	10
TRE-TO	DENÚNCIA	93
TRE-TO	ELOGIO	8
	<b>TOTAL:</b>	<b>2.322</b>

▲ Ocultar Gráfico



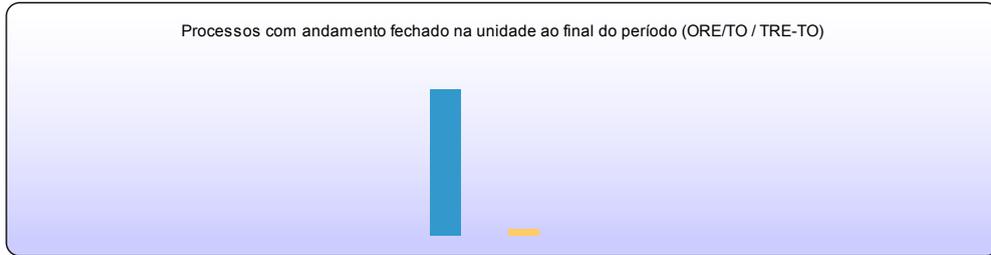
ATENDIMENTO AO CIDADÃO  
 CRÍTICA  
 DENÚNCIA  
 ELOGIO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.211
TRE-TO	CRÍTICA	10

TRE-TO	DENÚNCIA	93
TRE-TO	ELOGIO	8
<b>TOTAL:</b>		<b>2.322</b>

▲ Ocultar Gráfico



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3d 22h 49m 54s
TRE-TO	CRÍTICA	7d 15h 12m 7s
TRE-TO	DENÚNCIA	6d 7h 48m 35s
TRE-TO	ELOGIO	8d 14h 22m 14s
<b>GERAL:</b>		<b>6d 15h 3m 12s</b>

▲ Ocultar Gráfico



ATENDIMENTO AO CIDADÃO
CRÍTICA
DENÚNCIA
ELOGIO