



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 ANUAL DA OUVIDORIA - 2014**

#### **APRESENTAÇÃO**

Especialmente neste ano de 2014, em que realizamos as eleições gerais, é de suma importância analisar os dados estatísticos do atendimento prestado por esta Ouvidoria Regional Eleitoral ao eleitor tocantinense. Por meio dessa análise, poderemos verificar importantes informações relativas à quantidade e à qualidade deste serviço prestado pela Justiça Eleitoral à sociedade brasileira.

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, dando cumprimento ao previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011, o presente relatório detalha as demandas da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no ano 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 ano 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.

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](mailto: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

No ano de 2014, a Ouvidoria recebeu um total de cinco mil, quatrocentas e uma (**5.401**) demandas, com uma média de aproximadamente quatrocentas e cinquenta (**450**) demandas por mês, sendo **1.709** concentradas só no mês de outubro. Do total de demandas, a grande maioria (**4.719**) se enquadrou na categoria Atendimento ao Cidadão (consultas e informações), sendo o assunto mais frequente a consulta pelo local de votação, com **1.468** atendimentos. Destaca-se também o expressivo número de Denúncias recebidas (**147**), todas devidamente analisadas, instruídas e encaminhadas. Importante ainda destacar que o atendimento da Ouvidoria permanecerá de plantão durante o recesso forense, como já realizado no ano passado.

## CONCLUSÕES

Ao longo deste ano de 2014 a Administração do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins proporcionou importantes melhorias nas condições de atendimento ao eleitor tocantinense. Neste ano, 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 passou a oferecer total acessibilidade ao cidadão que busca os serviços da Justiça Eleitoral.

A 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 instalações da ORE-TO permitem trabalhar simultaneamente uma equipe de até dez atendentes, de modo a fazer frente aos períodos de pico de demanda.

Deste modo, esta Ouvidoria se orgulha de poder prestar um serviço de qualidade ao eleitor tocantinense, colaborando 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.

Sendo que tal aprimoramentos ó foi 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 eleitor. Contudo, ainda há alguns pontos passíveis de melhoria, como o tratamento das recomendações

da Ouvidoria, visto que apesar, até o momento ainda se encontra pendente de conclusão a Recomendação nº. 01, de maio de 2013, conforme relatado no Processo SEI 0050545-70.2014.6.27.8070 .

Nesse sentido, podemos verificar que a Ouvidoria Regional Eleitoral vem funcionando como importante mecanismo de aumento da transparência e da qualidade no atendimento ao cidadão usuário, de modo que o presente relatório vem apenas cumprir o papel de informar os dados de atendimento, sem maiores recomendações para o momento.

Palmas - TO, dezembro de 2014.

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



Documento assinado eletronicamente por **ZACARIAS LEONARDO, Ouvidor Regional Eleitoral**, em 18/12/2014, às 20:16, 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 **0138999** e o código CRC **D74730F9**.