



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 2019

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o Relatório Anual de 2019, período de referência de 01/01/2019 à 31/12/2019 .

O respectivo relatório anual tem como objetivo dar publicidade da compilação resumida das atividades e dados estatísticos já apresentados nos relatórios trimestrais encaminhadas à Presidência.

A Ouvidoria Eleitoral no período de 01/01 à 30/06/2019 foi representada pelo eminente Ouvidor juiz Agenor Alexandre da Silva. Em 1º/07/2019, deu-se continuidade aos trabalhos, com a Posse da Ouvidora Eleitoral Juíza Ana Paula Brandão Brasil, juntamente com sua equipe de servidores assistentes, estagiários e colaboradores terceirizados.

2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA /2019

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 foram recebidos e registrados o total de **2.524 atendimentos**, todos mapeados logo abaixo por tipos de demandas:

TIPO	JANEIRO A MARÇO	ABRIL A JUNHO	JULHO A SETEMBRO	OUTUBRO A DEZEMBRO	TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	177	44	57	44	322
AGRADECIMENTO	-	-	1	-	1
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	547	716	427	420	2.110
CONVITE	2	5	1	1	9
CRÍTICA	-	-	-	-	-
DENÚNCIA	19	6	3	10	38
ELOGIO	5	1	2	1	9
RECLAMAÇÃO	20	3	5	3	31
SUGESTÃO	-	2	1	1	4
TOTAL	770	777	497	480	2.524

Percebe-se que o tipo de demanda "Atendimento ao Cidadão" foi o mais solicitado, tendo como os assuntos mais requisitados: Situação Eleitoral (618 atendimentos) e Situação Eleitoral (615 atendimentos).

Todas as manifestações, são registradas no Sistema Eletrônico de Informação - SEI, gerando um número de protocolo e link de acesso com acompanhamento integral do processo, enviado para o e-mail cadastrado. A resposta solicitada, quando não disponível no ato, é enviada no prazo médio de até 3 dias úteis, o que demonstra que a resposta tem sido dada ao cidadão de forma efetiva e célere.

E para maior acessibilidade dos usuários, a Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de atendimentos: presencial, telefônico, aplicativo de mensagens, formulário eletrônico e por e-mail.

3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA/2019

O Registro de excelência da Ouvidoria não se encontra apenas no volume de atendimentos, mas na qualidade com são realizados. O resultado anual da Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria concluiu-se com o **índice de aprovação, em 94,53%**, no qual foram respondidos **356 questionários** pelo nosso cliente externo.

4. ÍNDICE GERAL DE ATENDIMENTO DO CIDADÃO

A Ouvidoria na interlocução entre o cidadão e o tribunal, também é responsável por aferir o grau de satisfação de nossos clientes externos acerca dos serviços prestados por todos os setores deste regional, através da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo.

A pesquisa foi realizada durante o período de janeiro à março/2019 através de formulários físicos que eram depositados nas urnas de coleta de dados que estavam instaladas em todas as áreas de atendimento das serventias eleitorais.

A partir de abril, iniciou-se a implantação dos totens de autoatendimentos, sendo no primeiro momento instalados em quatro zonas eleitorais (Alvorada, Miranorte, Novo Acordo e Palmas), e próximo do final do ano efetivando nos remanescentes cartórios eleitorais e na sede do tribunal atendendo a Ouvidoria e o Protocolo, o que proporcionou maior agilidade nos relatórios, de modo que permitiu que a administração adotasse melhorias nos serviços em menos tempo.

5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO/2019:

- No primeiro semestre foi realizado duas audiências públicas, com mais de 400 (quatrocentos) presentes, na renomada Universidade de Taubaté - UNITAU, instituição onde o juiz ouvidor Agenor Alexandre da Silva efetivou sua graduação coroando, assim, o projeto "A Lei de Acesso à Informação e o Exercício da Cidadania", selecionado para concorrer ao 15º Prêmio Innovare, na categoria Juiz.

- Em março, a Ouvidoria Regional Eleitoral lançou mais um canal de comunicação oficial, o OuviZap Eleitoral, que facilitou o atendimento direto ao cidadão, através de um aplicativo de mensagem.

- Atribuindo maior transparência aos trabalhos e ações da Justiça Eleitoral e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços, a Ouvidoria, que já funcionava pelo telefone 0800 6486 800 (ligação gratuita de todo o Brasil), passou a oferecer pelo serviço OuviZap

Eleitoral, ao usuário, tirando dúvidas e registrando manifestações diretamente pelo aplicativo.

- Em julho, iniciou a nova gestão da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, comandada pela juíza ouvidora Ana Paula Brandão Brasil, dando continuidade ao trabalho iniciado pela gestão anterior.

- Participação dos servidores da Ouvidoria no Projeto de Capacitação Presencial de servidores dos Cartórios Eleitorais nas etapas ocorridas em Gurupi (agosto), Dianópolis (agosto) e Araguatins (setembro), com apresentação da palestra sobre o tema Qualidade no Atendimento.

- E setembro, os integrantes da Ouvidoria Regional Eleitoral (Juíza Ouvidora Ana Paula Brandão Brasil e a servidora Rosângela Pereira Lima) estiveram presentes em visita técnica ao TRE-GO com realização de uma palestra sobre "Mediação de Conflitos: Construindo a Cultura do Diálogo e da Convivência Ética" que teve como palestrante a Dra. Adriana Eugênia Alvim Barreto, detentora de extenso currículo na área de Ouvidorias. E posteriormente participação no III Seminário de Ouvidorias, promovido pela Rede de Ouvidorias de Goiás (REDE), realizado em Goiânia - GO, que disseminou a troca de conhecimento quanto às atividades exercidas pelas Ouvidorias.

- No período de 23 à 25 de setembro/2019, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins passou por uma auditoria interna que teve como objetivo a manutenção da certificação do ciclo 2018/2021 do Programa de Qualidade da Justiça Eleitoral, aos moldes da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e PQJE, ocasião em que a Ouvidoria foi novamente auditada, obtendo boa avaliação por parte da equipe de auditores internos.

6. SUGESTÕES/PROPOSIÇÕES APRESENTADAS NO ANO/2019:

SUGESTÕES/PROPOSIÇÕES	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO
Estudar a viabilidade da implantação da baixa automática das Guias de Recolhimento da União já pagas (comprovantes de pagamento das multas eleitorais), para que o eleitor não necessite retornar ao cartório eleitoral somente para entregar o comprovante. (1º trimestre)	Atendido , conforme demonstrado no evento 1111646.	-
Expandir para todos os cartórios eleitorais o uso de e-mail para que os eleitores possam enviar os comprovantes de pagamentos das multas, a exemplo do procedimento já adotado pelo Cartório Eleitoral de Palmas. (1º trimestre)	-	Sem posicionamento.
Sugerir a capacitação para preenchimento cuidadoso dos dados cadastrais dos eleitores no Sistema ELO, para evitar divergências de dados no cadastro eleitoral, que inviabilizam as consultas e emissões de certidões pela internet. (1º trimestre)	-	Sem posicionamento.

Verificar a possibilidade de realizar procedimentos de alteração cadastral do eleitor relativos à algum dado pessoal, seja para correção do nome, estado civil, ou retificação de digitação de dados, em qualquer cartório eleitoral ou outra unidade de atendimento da justiça eleitoral. Isto ocorre quando da necessidade da emissão da certidão de quitação eleitoral (via internet) pelo cidadão, havendo a necessidade do eleitor se dirigir ao cartório de seu domicílio eleitoral para as devidas alterações. O procedimento o qual o eleitor postula seria similar às Justificativas Eleitorais que ocorrem no período das eleições. (3º trimestre)	Atendido , através do projeto Eleitor Online SEI 0010088-36.2019.6.27.8000.	-
Reiterar a sugestão de capacitação dos cartórios no sentido de preencher, de forma cuidadosa, os dados cadastrais dos eleitores no Sistema ELO, para evitar divergências de dados no cadastro eleitoral, que, na maioria das vezes, inviabiliza as consultas e emissões de certidões pela internet. (3º trimestre)	Em fase de implementação conforme relatado evento 1217725.	-
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. (4º trimestre)	Atendido, conforme demonstrado no evento 1235789.	-
Verificar possibilidade de convênio com outros bancos para o o pagamento das multas eleitorais através da Guia de Recolhimento da União -GRU. (4º trimestre)	-	Foi posicionado pela COFIN a impossibilidade da solicitação conforme demonstrado no evento 1234934.

Em suma, percebe-se que a Ouvidoria não mede esforços para poder prestar um serviço de qualidade a toda sociedade, como também estar constantemente bem avaliada pelo cidadão usuário da Justiça Eleitoral, cumprindo assim com o principal papel de promover a melhoria contínua nos serviços prestados.

Atenciosamente,

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 27/02/2023, às 13:42, 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 **000012301625888** e o código CRC **0508276B**.

0001910-43.2023.6.27.8070

000012301625888v46