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 2020

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o Relatório Anual de 2020, período de referência 01/01/2020 à 31/12/2020.

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 função de Ouvidor Eleitoral foi exercida pela Juíza Dra. Ana Paula Brandão Brasil, juntamente com sua equipe de servidores assistentes, estagiários e colaboradores terceirizados.

Convém ressaltar que em 2020, foi um ano que se desenvolveu atipicamente aos anteriores, tendo em vista o enfrentamento da situação do Coronavírus(COVID19), pandemia que iniciou no mês de março e perdurou por todo o ano. Assim surgiu a necessidade de medidas preventivas para o confronto da emergência de saúde pública em decorrência dessa infecção humana pela COVID-19.

2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA /2020

No período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2020 foram recebidos e registrados o total de **10.245 atendimentos,** todos mapeados logo abaixo por demandas.

Devido o ano de 2020 ter sido inabitual, com a existência do quadro pandêmico, com a real necessidade de adoção de medidas preventivas ao contágio, de maneira a reduzir a circulação de pessoas, evitando desta forma contaminações em grande escala, objetivando preservar a saúde dos magistrados, servidores, partes, advogados e o público geral, foi necessário a inserção do regime excepcional de teletrabalho (modalidade remota) de toda a equipe da Ouvidoria, iniciando a partir do dia 19 de março e estendendo por todo o transcurso do ano.

Desta forma, o canal de atendimento "Telefônico", sendo o mais demandado, foi redirecionado para a residência dos atendentes da Ouvidoria, ocorrendo os atendimentos também via e-mail, aplicativo de mensagens e formulário eletrônico, mantendo assim regular os atendimentos ao eleitor.

E quanto ao grande volume de atendimentos, ocorreu tendo em consideração que no transcorrer do ano, foram praticados diversos eventos como o fechamento de cadastro de eleitores, bem como a realização das Eleições Municipais, com a efetivação de diversos plantões da Ouvidoria, ainda que trabalhando de forma remota, havendo total esforço para

manter assíduo os atendimentos ao nosso cliente externo.

DEMANDA	JANEIRO A MARÇO	ABRIL A JUNHO	JULHO A SETEMBRO	OUTUBRO A DEZEMBRO	TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	64	197	172	252	685
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	706	2.223	1.739	4.602	9.270
CRÍTICA	-	2	2	18	22
DENÚNCIA	7	14	42	131	194
ELOGIO	1	-	1	-	2
RECLAMAÇÃO	2	27	4	14	47
SUGESTÃO	3	8	6	8	25
TOTAL	**783**	**2.471**	**1.966**	**5.025**	**10.245**

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 demostra que a resposta tem sido dada ao cidadão de forma efetiva e célere.

3. FORMA DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES/2020

Em 2020, houve novidade nos relatórios, no qual foi lançado o gráfico dos canais de atendimento da Ouvidoria, o que resultou em apresentar o fluxograma dos canais mais demandados.

E para melhor visualização, na tabela abaixo consta os percentuais de cada modalidade de atendimentos realizados:

FORMAS DE RECEBIMENTO	PERCENTUAL
TELEFÔNICO	59,37
FORMULÁRIO	17,35
APLICATIVO DE MENSAGENS	15,40
PRESENCIAL	7,50
E-MAIL	6,02

Nota-se que o canal mais demandado foi o **"Telefônico**, sendo de fácil utilização, com agilidade nas demandas e um contato bastante humano com os clientes em tempos de pandemia.

4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA/2020

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 93,50%,** no qual foram respondidos **1.285 questionários** pelo nosso cidadão usuário.

5. 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.

Neste ano atípico, tal pesquisa ocorreu somente até meados de março, tendo em vista a suspensão dos atendimentos presenciais, em decorrência do cenário pandêmico, não sendo possível coletar todos os dados necessários a sua realização plena.

Ressalta -se que a pesquisa já se encontrava totalmente automatizada, no qual foram instalados e configurados microcomputadores destinados aos totens de autoatendimento em todas as zonas eleitorais, com também na sede do tribunal atendendo a Ouvidoria e o Protocolo.

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO/2020:

- Realização da primeira edição do Projeto de Audiências Públicas da Ouvidoria do TRE-TO em 2020 "Diálogos com a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins: A Justiça Eleitoral a serviço da Cidadania", em fevereiro na cidade de Araguaína, no Auditório do Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos - UNITPAC, com mais de 80 alunos presentes;

- Participação da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins no III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, promovido pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, Colégio de Ouvidores do Judiciário - COJUD e Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no dia 13 de março de 2020, no Auditório da Assembleia do Estado do Ceará, em Fortaleza;

- Início do regime excepcional de teletrabalho de toda a equipe da Ouvidoria a partir de 19 de março, mantendo os ativos os canais de atendimento ao cidadão;

- No segundo trimestre, de abril a junho de 2020, foi o período completo que a equipe da Ouvidoria atendeu exclusivamente por meio de trabalho remoto;

- Registro de grande volume de atendimento concentrado nos dias próximos ao fechamento de cadastro (6 de maio), quando foram atendidas mais de quinhentas e trinta (530) demandas, no período de uma semana.

- Aumento do número de linhas telefônicas para o atendimento remoto da Ouvidoria ao número 0800 64 86 800, melhoria implementada por recomendação constante no Relatório de Atividades da Ouvidoria relativo ao primeiro trimestre de 2020.

- Aprovada pelo Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins. a Resolução nº 476/2020, que atualizou a norma regulamentar da Ouvidoria e marcou o seu décimo aniversário.

- Em agosto foi iniciado os plantões da Ouvidoria voltado para Eleições Municipais 2020, que foram efetivados nos meses de agosto e setembro (sábados domingos e feriados);

- A Ouvidoria foi indicada como unidade responsável para esclarecer dúvidas negociais e atendimento ao cidadão usuário do aplicativo e-Título, conforme SEI nº 0014633-18.2020.6.27.8000;

- Participação da Ouvidoria em reunião preparatória para Eleições 2020 com a presença de todos os juízes eleitorais do estado.

7. SUGESTÕES/PROPOSIÇÕES APRESENTADAS NO ANO/2020

SUGESTÕES/PROPOSIÇÕES	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO
Avaliar a viabilidade técnica de aumentar a quantidade de telefones celulares disponíveis para o atendimento simultâneo ao 0800 da Ouvidoria em regime de teletrabalho, já que este canal tem sido o mais procurado pelo cidadão desde que foi suspenso o atendimento presencial e no momento só conta com um telefone para o recebimento das ligações (1º trimestre)	**Atendido**, conforme registrado no evento 1346439.	-
Ampliar o acesso aos sistemas internos da Justiça Eleitoral para o maior número possível de servidores e colaboradores em teletrabalho, de modo a garantir a efetividade dos serviços prestados a população. (1º trimestre)	**Atendido**, conforme registrado no evento 1346439.	-
Avaliar a possibilidade de regulamentação da aplicação da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no âmbito da Justiça Eleitoral do Tocantins, com a finalidade de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade dos cidadãos usuários. (2º trimestre)	**Atendido**, no qual foi instituído grupo de trabalho para implementação da LGPD no tribunal, conforme registrado 1481882.	-
Avaliar quanto à viabilidade de realizar campanha de conscientização voltada aos dirigentes partidários municipais, para esclarecer quanto à importância de realizar de forma virtual as convenções partidárias, como forma de prevenção de contaminação pelo novo Coronavírus, nos termos da Resolução TSE nº 23.623/2020. (2º trimestre)	-	Sem posicionamento da equipe da ASCOM.
Aprimorar o procedimento de baixa das multas eleitorais, para agilizar o processo de regularização da situação eleitoral do cidadão. (3º trimestre)	**Atendido**, demanda providenciada no SEI 0002005-74.2021.6.27.8060.	-
Reiterar a sugestão de capacitação dos servidores e colaboradores no sentido de preencher, de forma cuidadosa, os 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, como também o acesso ao aplicativo e-Título. (3º trimestre).	**Atendido**, no qual foi providenciado capacitação pela equipe da CRE e COEDE.	-

Aprimorar o procedimento de baixa das multas eleitorais, para agilizar o processo de regularização da situação eleitoral do cidadão. (4º trimestre)	**Atendido**, demanda providenciada no SEI 0002005-74.2021.6.27.8060.	-
Implantar Pesquisa de Satisfação do Atendimento Online ao Eleitor, a fim de dar continuidade na manutenção ativa do processo avaliativo da gestão, como também renovar os ânimos que precisamos para continuar trabalhando arduamente para o sucesso dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. (4º trimestre)	**Atendido,** demanda providenciada no SEI 0005102-23.2021.6.27.8000.	-

Em resumo, percebe-se que a Ouvidoria, apesar de todos os obstáculos manifestados e principalmente superados, consecutivo ao cenário pandêmico que teve início em março e com permanência durante todo o ano, manteve firme com os canais de atendimentos, trazendo assim a sociedade bem próximo e ao seu alcance, com respostas célere e constante lisura institucional, com vistas à defesa dos interesses do conjunto da sociedade, cumprindo 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 **000012301628740** e o código CRC **4EB41B4F**.