



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 2021

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o Relatório Anual de 2021, período de referência de 1º/01/2021 à 31/12/2021.

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 Regional Eleitoral é comandada pela Juíza Ouvidora, Juíza membro efetiva desta Corte, Juíza Dra. Ana Paula Brandão Brasil, e auxiliada pela equipe de servidores assistentes, estagiários e colaboradores terceirizados.

a 48ª Sessão Ordinária de 2021, a Juíza Ana Paula Brandão Brasil foi reconduzida para mais um biênio, respondendo como Ouvidora Regional Eleitoral, permanecendo assim até 30 de junho de 2023, garantindo assim, a continuidade da gestão e a ordem dos trabalhos.

Os atendimentos ao público externo no ano de 2021 foram todos realizados na modalidade remota, tendo em vista o enfrentamento da situação do Coronavírus como pandemia, de maneira a evitar a propagação da infecção e transmissão local, visando assegurar o atendimento ao cidadão.

Assim, durante o período remoto, os cartórios eleitorais de todo o estado, Ouvidoria Eleitoral e demais unidades da Justiça Eleitoral mantiveram o atendimento de forma via e-mail, telefone ou qualquer outro meio de comunicação que possibilitassem fornecer remotamente informações e certidões, além das demais atividades de rotina.

2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA 2021

No período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2021 foram recebidos e registrados o total de **5.136 atendimentos**, mesmo não sendo ano eleitoral, constatou-se número considerável, todos mapeados por tipo de demanda:

DEMANDA	JANEIRO A MARÇO	ABRIL A JUNHO	JULHO A SETEMBRO	OUTUBRO A DEZEMBRO	TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	97	71	49	55	272
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.946	1.329	976	570	4.821
CRÍTICA	2	-	3	-	5
DENÚNCIA	5	5	2	2	14
ELOGIO	1	5	1	9	16
RECLAMAÇÃO	2	-	2	2	6
SUGESTÃO	1	-	1	-	2
TOTAL	2.054	1.410	1.034	638	5.136

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.

3. FORMA DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

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

FORMAS DE RECEBIMENTO	PERCENTUAL
APLICATIVO DE MENSAGENS	46,95%
TELEFÔNICO	32,12%
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	17,12%
E-MAIL	3,82%
PRESENCIAL	não houve

Percebe-se que o canal mais demandado foi o **aplicativo de mensagens**, que de forma frenética se tornou popular, com total adesão dos nossos cidadão usuário.

4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

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 91,68%**, no qual foram respondidos **601 questionários** pelo nosso cidadão usuário.

5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

A Ouvidoria na interlocução entre o cidadão e o tribunal, também é responsável por aferir o grau de satisfação dos clientes externos acerca dos serviços prestados por todos os setores deste regional.

Nos meses de janeiro a abril de 2021, não houve a realização da pesquisa de

satisfação do cliente externo, tendo em vista a suspensão dos atendimentos presenciais conforme determinado na Portaria nº 333/2020, que estabeleceu as medidas de prevenção do contágio pelo coronavírus, sendo assim lançado o atendimento remoto.

A partir de maio, iniciou-se uma nova forma de metodologia, no qual aderiu-se a NPS (Net Promoter Score), que foi disponibilizado nos canais de atendimentos ao eleitor na internet.

Assim, findou o ano com 203 formulários respondidos pela nova metodologia, com pontuação de 32 NPS, constatando na zona de aperfeiçoamento, dados inseridos no no GPWEB, sistema de monitoramento de todos os indicadores deste Regional.

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO/2021:

- Realização do curso "Tratamento de denúncias em Ouvidoria", do Plano Anual de Capacitação 2021;
- Realização do curso "Gestão em Ouvidoria", do Plano Anual de Capacitação 2021;
- Participação no 7ª Reunião Virtual (VII E-COJE), ocorrido em fevereiro/2021;
- Participação no 8ª Reunião Virtual do COJE (VIII E-COJE), ocorrido em março/2021, através da plataforma Zoom;
- Participação na reunião virtual do Grupo de Trabalho Unificação das Ouvidorias Eleitorais;
- Participação da juíza ouvidora na Décima Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizada em 7 de maio, por meio de plataforma eletrônica;
- Encerramento do 1º biênio (2019-2021) tendo esta juíza ouvidora frente da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, com apresentação do Relatório das Atividades da Ouvidoria Regional Eleitoral na Gestão 2019-2021;
- Realização de auditoria interna no tribunal 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 no processo de "Ouvir o cliente" obtendo boa avaliação por parte da equipe de auditores internos;
- Participação na XVII Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE;
- Participação da juíza ouvidora nas comemorações de 10 anos do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, COJE, em 17 de setembro, por meio de plataforma eletrônica;
- Participação por videoconferência da Assembleia Ordinária da 19ª Reunião Virtual do COJE, ocasião onde participou da abertura, o Excelentíssimo o Ministro Presidente do TSE Roberto Barroso;
- Participação das servidores Rosângela Pereira Lima e Teresa Cristina da Silva de Oliveira no 13º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, tema "Ouvidoria, Democracia e Inclusão" de forma presencial, na cidade de Belo Horizonte - MG;
- Participação dos servidores Rosângela Pereira Lima e Denilson Mariano de Brito, em Belém-PA, no Seminário "Estratégias de implantação da LGPD nos Tribunais" e representantes da área de LGPD e da Segurança de Informação, de forma presencial, quando foi debatido sobre as perspectivas e experiências de adequação da LGPD nos Tribunais Regionais Eleitorais;

- Realização de parceria entre esta Ouvidoria e a equipe da Corregedoria, onde ficou acordado a liberação do número 0800 6486 800 para utilização compartilhada com a Central de Atendimento ao Eleitor (CAVE), registrado no SEI nº 0007772-93.2021.6.27.8060.

7. SUGESTÕES/PROPOSIÇÕES APRESENTADAS NO ANO/2021

SUGESTÕES/ PROPOSIÇÕES	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO
Estudar a viabilidade de criação em Palmas de uma Central de Atendimento ao Eleitor, em parceria com a Ouvidoria, Corregedoria, Secretária Judiciária e 29ª Zona Eleitoral, de modo a auxiliar todas as zonas eleitorais no atendimento ao cidadão tocaninense, por meio telefônico e dos demais canais virtuais. (1º trimestre)	Sugestão atendida Criação da Central de atendimento ao eleitor em parceria com a Ouvidoria (S E I 0007772-93.2021.6.27.8060).	-
Analisar a possibilidade de atribuir aos atendentes da Ouvidoria perfil para emissão das Guias e baixa das respectivas de multas pagas no sistema ELO, para dar maior agilidade no processo de regularização da situação eleitoral do cidadão, tendo em vista o grande volume de demandas nesse sentido na Ouvidoria. (1º trimestre)	-	Sugestão não atendida , tendo em vista que são operações exclusivas das zonas eleitorais (evento 1584052).
Propõe-se o estudo aprofundado sobre o retorno dos atendimentos presenciais do tribunal como um todo, tendo em vista a aproximação das eleições 2022, como também a necessidade de manter a prestação dos serviços jurisdicionais e administrativos de excelência, cumprindo é claro, todos os protocolos de segurança para evitar o contágio pelo novo coronavírus (COVID-19). (2º trimestre)	Sugestão atendida , quando houve primeiramente o retorno de forma presencial dos servidores através das Portarias 363 e 702/2021, e em seguida o retorno dos atendimentos presenciais ao público externo por meio da Portaria 181/2022.	-

<p>Propõe-se a análise de atualização das informações contidas entre o Sistema ELO e a consulta de débitos do eleitor, para a emissão de boletos - GRU, que estão apresentando divergências, quando da emissão realizada pela internet pelo usuário. (3º trimestre)</p>	<p>Sugestão atendida</p> <p>Após análise e parecer da SEFISC, constatou-se falha operacional, baixa da GRU e anotação do código ASE de quitação. (evento 1651716).</p>	<p>-</p>
<p>Estudar a possibilidade de confecção de material de divulgação da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e a LAI (Lei de Acesso à Informação), com cartilha de estudo comparativo entre estas legislações, bem como uma análise das suas diretrizes gerais e específicas, em parceria com o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPD. (4º trimestre)</p>	<p>Sugestão atendida, com a realização/confecção das cartilhas solicitadas em parceria com o comitê, conforme constado no S E I 0012520-07.2022.6.27.8070.</p>	<p>-</p>
<p>Analisar a viabilidade de definição de atribuições da Central de Atendimento (CAVE) e da Ouvidoria Eleitoral, para delimitação das áreas de atuação, posicionando esta Ouvidoria que além das demandas de reclamação, denúncia, sugestão, elogio e crítica, consiste também no recebimento de solicitação de Acesso à Informação, normatizado no art. 10, XIV, da Resolução nº 476/2020 (Atribuições da Ouvidoria - TRE-TO).</p>	<p>Sugestão atendida conforme relatado no evento 000012301390719.</p>	<p>-</p>

Em síntese, observa-se que a Ouvidoria, apesar de todos os desafios atravessados, em decorrência do quadro pandêmico que perdurou durante todo o ano, manteve os canais de atendimentos com a sociedade bem próximos e ao alcance do nosso cidadão usuário, com respostas céleres e lisura institucional, com vistas à defesa dos interesses do conjunto da sociedade, cumprindo com o principal papel de promover a melhoria contínua no serviço prestado.

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 **000012301628741** e o código CRC **811BDECF**.

0001910-43.2023.6.27.8070

000012301628741v7