



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

ATIVIDADES DA OUVIDORIA: GESTÃO 2019-2021

- Senhor Presidente, Senhor Corregedor, Senhores Juízes Membros, Senhor Procurador Regional Eleitoral, Senhores Advogados e Senhores Servidores.

- Em primeiro lugar, quero externar meus sinceros agradecimentos ao nosso Presidente, Des. Lamounier, e ao nosso Corregedor, Des. Marco, pelo apoio incondicional ao trabalho da Ouvidoria, para que pudéssemos cumprir a nossa missão de bem atender o cidadão tocantinense durante esses dois últimos anos, especialmente nesse período de pandemia.

- Esse trabalho de parceria entre Presidência, Corregedoria e Ouvidoria e as respectivas equipes refletiu numa melhoria dos serviços prestados ao cidadão e certamente aumentou o nível de satisfação dos nossos clientes.

- Também agradeço aos meus nobres pares nesta Corte eleitoral pelo apoio na aprovação dos projetos da Ouvidoria, bem como por sempre atenderem prontamente nossas demandas. Da mesma forma, estendo meus agradecimentos ao Senhor Diretor-Geral e a todos os Secretários desta Casa, que vestiram a camisa da Ouvidoria junto comigo e foram de fundamental importância na realização dessa missão.

- Desse modo, em breves palavras, gostaria de apresentar ao Plenário e à toda sociedade esse Relatório das Atividades da Ouvidoria Regional Eleitoral na Gestão 2019-2021.

- Mesmo diante das grandes dificuldades vividas por todos nós nesse período, a Ouvidoria registrou excelentes números de atendimentos, **totalizando 14.595 (catorze mil, quinhentos e noventa e cinco) demandas recebidas** pelos diversos canais de atendimento (1565917).

- Merece destaque o grande volume de atendimentos concentrado no mês de novembro de 2020, quando a equipe da Ouvidoria contou com o apoio de 20 (vinte) colaboradores voluntários de diversos outros setores do Tribunal, e atendeu mais de 3.200 (três mil e duzentas) demandas, sendo esse número o nosso recorde histórico.

- Além de bater o recorde de atendimentos, a Ouvidoria ainda obteve

um excelente resultado na pesquisa de satisfação do usuário: 1.886 (mil, oitocentos e oitenta e seis) cidadãos responderam à pesquisa enviada por e-mail, resultando num **índice de satisfação de 92% (noventa e dois por cento)**, considerando os que avaliaram o atendimento como "Ótimo" ou "Bom" (1565917).

- Dentre os assuntos mais procurados pelo cidadão, destacam-se "Situação Eleitoral", com mais de 4.300 (quatro mil e trezentos) atendimentos "Título de Eleitor", com mais de 3.300 (três mil e trezentos) e "Local de Votação", com mais de 2.200 (dois mil e duzentos) registros (1565917).

- Já quanto aos canais de atendimento, em primeiro lugar permanece o **telefone 0800 da Ouvidoria**, responsável pela grande maioria dos chamados, totalizando **60% (sessenta por cento) das demandas, num total de 8.770 (oito mil, setecentos e setenta) telefonemas recebidos** (1565917).

- Cabe destacar, no entanto, o crescente número de atendimentos já realizados por meio do aplicativo de mensagens **Whatsapp**, chegando a quase **20% (vnte por cento) do volume da demanda recebida** pela Ouvidoria no período da gestão, ou seja, **mais de 2.800 (dois mil e oitocentos) cidadãos atendidos por Whatsapp**.

- Entre julho de 2019 e junho de 2021, além dos ótimos números de atendimento registrados, a Ouvidoria ainda realizou uma série de outras atividades, merecendo destaque as seguintes:

1 - Visita Técnica à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, para compartilhamento de boas práticas entre as ouvidorias eleitorais;

2 - Participação no III Seminário Goiano de Ouvidorias, realizado pela Rede de Ouvidorias de Goiás, no Tribunal de Contas do Estado Goiás;

3 - Participação no VI Encontro Nacional de Juristas de Tribunais Eleitorais, realizado pelo Colégio Permanente de Juristas da Justiça Eleitoral - COPEJE;

4 - Realização da primeira edição do novo Projeto de Audiências Públicas da Ouvidoria: "[Diálogos com a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins: A Justiça Eleitoral a serviço da Cidadania](#)", em Araguaína, no Auditório do Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos - UNITPAC;

5 - Participação no [III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais](#), promovido pelo Colégio de Ouvidores do Judiciário - COJUD, Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE e Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, em Fortaleza - CE;

6 - Aprovação por este Plenário da [Resolução nº 476, de 26 de junho de 2020](#), que atualizou o regulamento da Ouvidoria e marcou o seu décimo aniversário;

7 - Publicação da cartilha "[Ouvidoria a Serviço do Cidadão](#): Código de defesa do usuário do serviço público", sobre a Lei nº 13.460, de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

8 - Lançamento da nova [campanha de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria](#), com afixação de cartazes e distribuição de panfletos em todos os locais de votação do estado do Tocantins;

9 - Renovação da área do [site da Ouvidoria](#) no portal da internet do TRE Tocantins, com mais informações sobre os canais de atendimento, relatórios de atividade, legislação, audiências públicas, cartilhas e dúvidas mais frequentes.

10 - Confecção de Relatórios Trimestrais de Atividades da Ouvidoria, com o objetivo de detalhar a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria e propor melhorias no atendimento ao cidadão.

- Quanto às sugestões de melhorias apresentadas pela Ouvidoria à Douta Presidência, cabe destacar que a seguinte, que acreditamos que pode ser de grande valia para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral no Tocantins:

1 - Estudar a viabilidade de criação em Palmas de uma Central de Atendimento ao Eleitor, em parceria com a Ouvidoria, Corregedoria, Secretaria 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.

- Em síntese, Senhor Presidente, foram essas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral durante esta gestão, seguindo via Sistema Eletrônico de Informações - SEI a íntegra do presente relatório para a apreciação desta Presidência e dos demais pares.

- Desse modo, Senhor Presidente, é com sentimento de dever cumprido, que finalizo esse breve relatório e renovo meus agradecimentos pelo apoio da Presidência, da Corregedoria e de todos os servidores do Tribunal, em especial aos servidores da Ouvidoria, representados pelo servidor Henrique Romero, que não mediram esforços para bem atender o cidadão, prestando um serviço de excelência e fazendo com que nossa Ouvidoria seja referência de qualidade para a Justiça Eleitoral de todo o Brasil.

- Meu muito obrigada!

Palmas - TO, 2 de julho de 2021.

Juíza **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL

Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 09/07/2021, às 14:29, 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 **1565918** e o código CRC **30FFB964**.

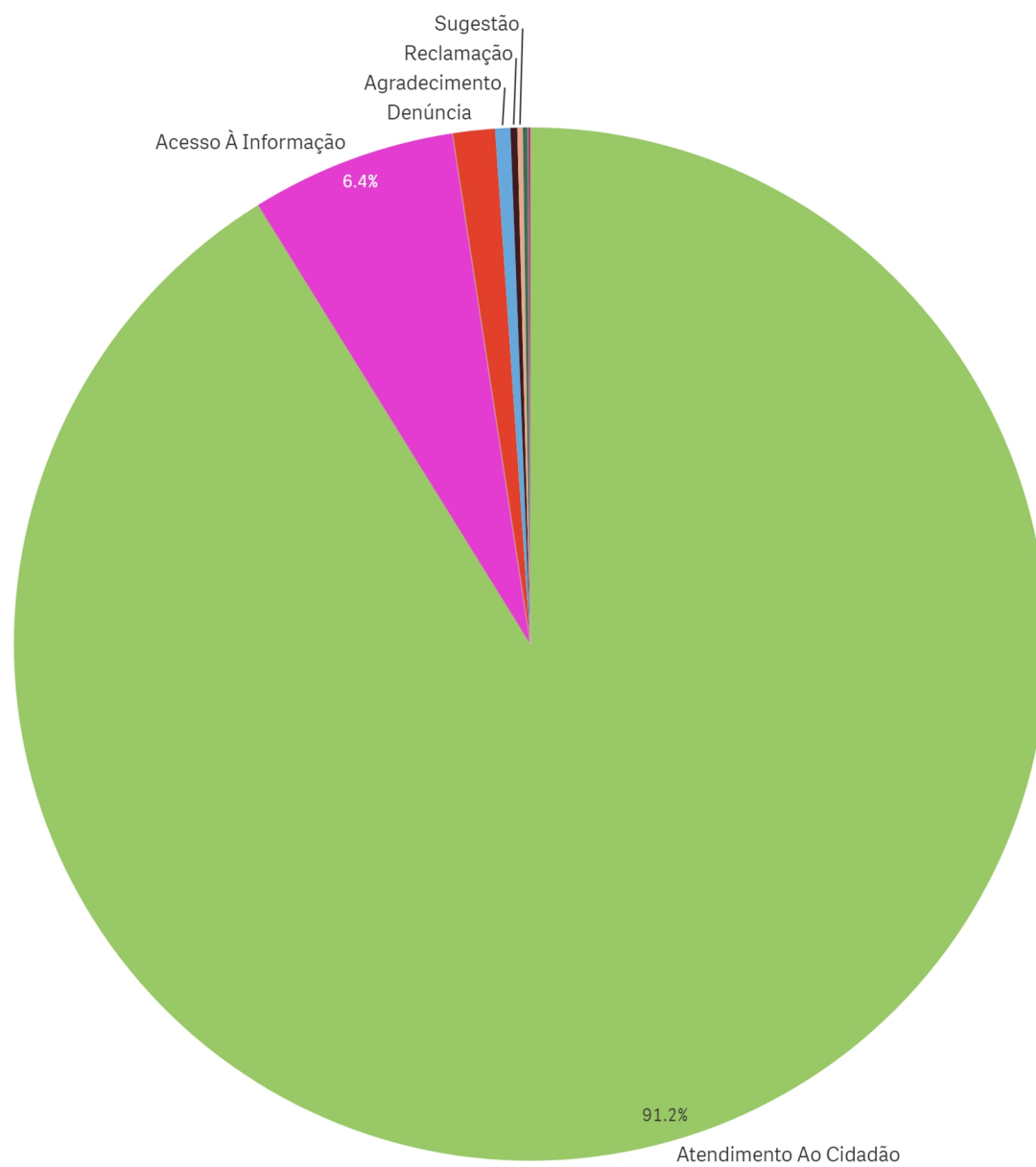
0007171-57.2021.6.27.8070

1565918v27

Total de Processos - Ouvidoria

14.595

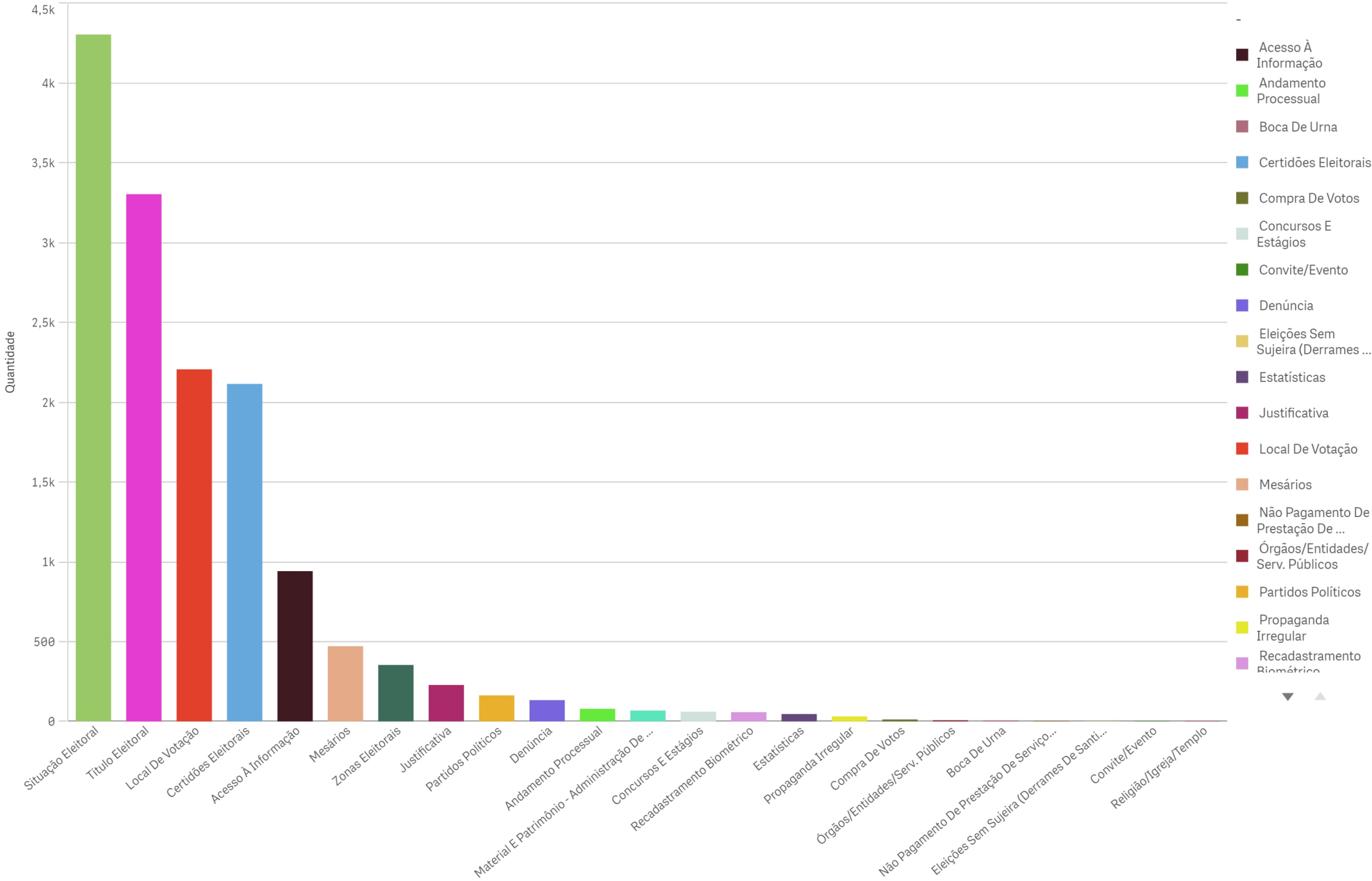
Tipos de Processos



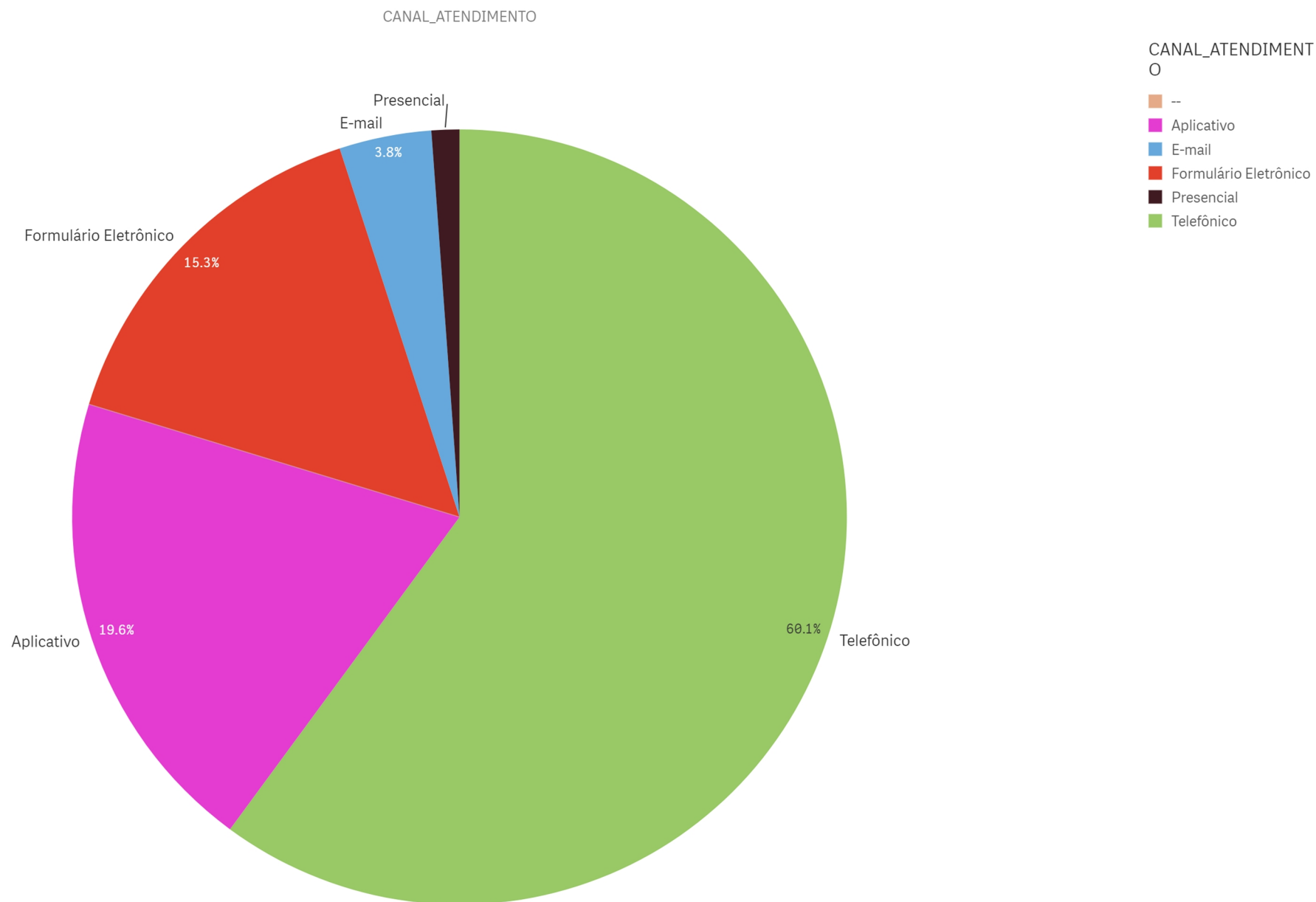
Tipos de Processos

- Acesso À Informação
- Agradecimento
- Atendimento Ao Cida...
- Crítica
- Denúncia
- Elogio
- Reclamação
- Sugestão

Assuntos



Canal de Atendimento

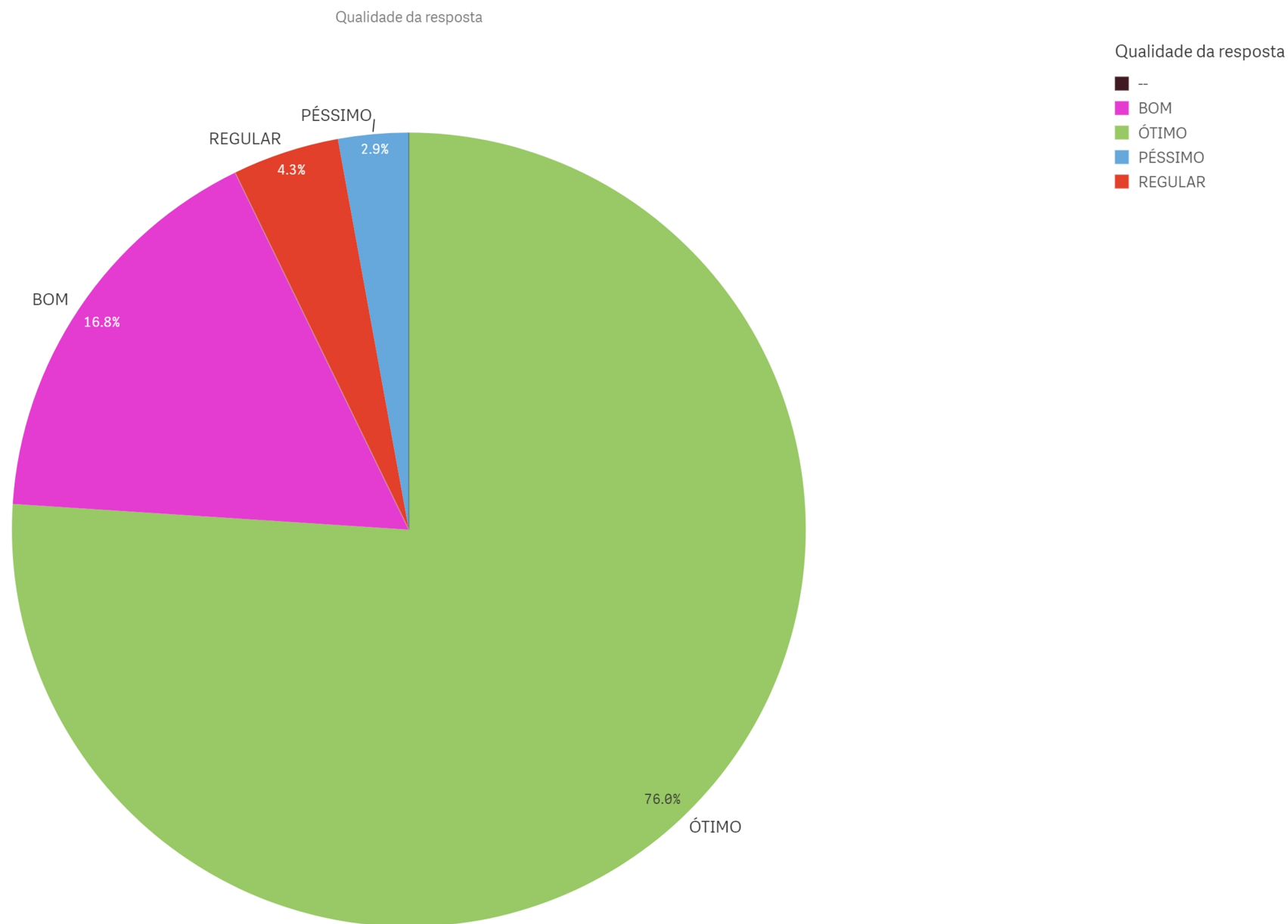


* O conjunto de dados contém valores negativos ou iguais a zero que não podem ser mostrados neste gráfico.

Total de Avaliações

1.886

Avaliação do Atendimento



* O conjunto de dados contém valores negativos ou iguais a zero que não podem ser mostrados neste gráfico.

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	10.335
TOTAL:	10.335

Ocultar Gráfico

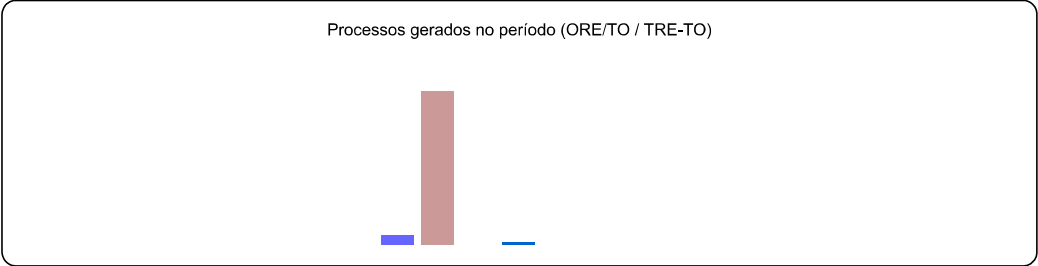


TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2020						2021						
		Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	35	49	84	101	114	36	38	27	30	23	21	22	580
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	517	474	735	701	3080	801	992	466	481	497	510	286	9.540
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA			2	2	7	1	1						13
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3	12	23	38	76	9				3		1	165
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO			1					1		2	2	1	7
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2		1	4	7		1				1		16
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	3	1	1	5	2	1			1				14
TOTAL:		560	536	847	851	3.286	848	1.032	494	512	525	534	310	10.335

Ocultar Gráfico

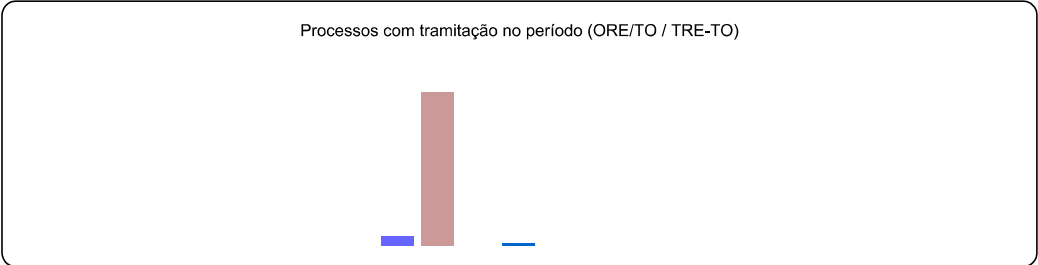


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	584
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9.567
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	21
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	169
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	7
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	16
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	15
TOTAL:		10.379

Ocultar Gráfico

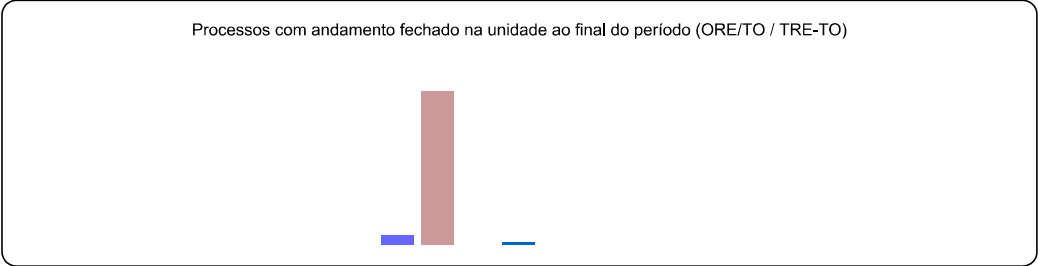


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	583
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9.566
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	21
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	169
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	7
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	16
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	15
TOTAL:		10.377

Ocultar Gráfico

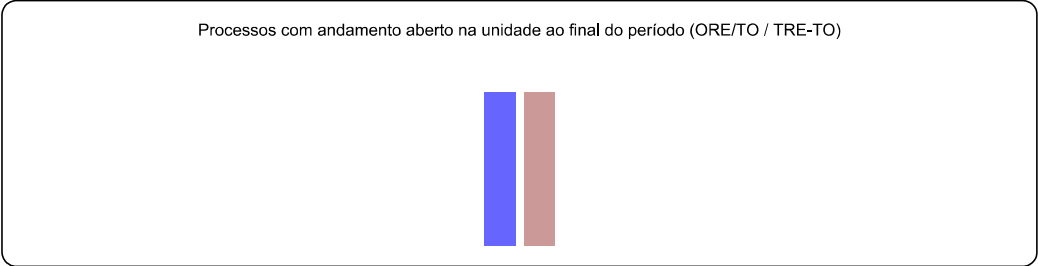


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
TOTAL:		2

Ocultar Gráfico

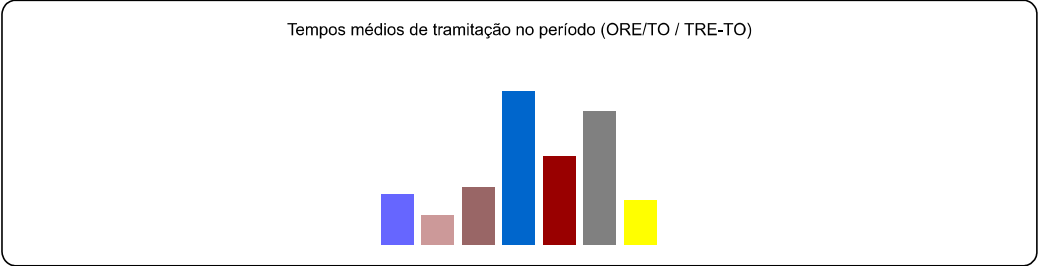


Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	17h 28m 6s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	10h 29m 22s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	20h 11m 40s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2d 5h 58m 4s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1d 7h 7m 25s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1d 22h 43m 21s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	15h 31m 21s
GERAL:		1d 3h 55m 37s

Ocultar Gráfico



Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	4.196
TOTAL:	4.196

Ocultar Gráfico

Processos gerados no período

TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2019							2020						
		Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun		
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	18	18	19	16	18	11	28	17	18	86	82	27	358	
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	1									1	9		1	
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	147	126	149	137	177	104	100	294	309	745	1001	480	3.769	
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA										1			10	
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA		1	2	6	1		1		5	5	4	3	28	
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO		2			1		1						4	
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO		1	1	2			1	1		3	4	2	15	
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO				1			2		1	3	4		11	
TOTAL:		166	148	171	162	197	115	133	312	333	843	1.104	512	4.196	

Ocultar Gráfico

Processos gerados no período (ORE/TO / TRE-TO)

Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria - AGRADECIMENTO

Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Ouvidoria - CRÍTICA

Ouvidoria - DENÚNCIA

Ouvidoria - ELOGIO

Ouvidoria - RECLAMAÇÃO

Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	360
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3.776
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	2
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	10
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	29
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	4
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	17
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	12
TOTAL:		4.211

Ocultar Gráfico

Processos com tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)

Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria - AGRADECIMENTO

Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Ouvidoria - CONVITE

Ouvidoria - CRÍTICA

Ouvidoria - DENÚNCIA

Ouvidoria - ELOGIO

Ouvidoria - RECLAMAÇÃO

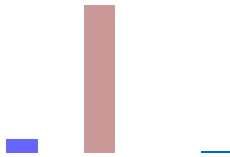
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	357
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	1
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3.773
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	2
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	10
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	27
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	4
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	17
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	12
TOTAL:		4.203

▲ Ocultar Gráfico

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período (ORE/TO / TRE-TO)



Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - AGRADECIMENTO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2
TOTAL:		8

▲ Ocultar Gráfico

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período (ORE/TO / TRE-TO)



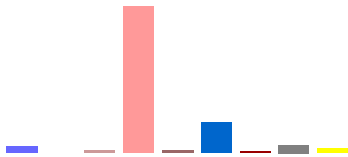
Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - DENÚNCIA

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	23h 8m 29s
TRE-TO	Ouvidoria - AGRADECIMENTO	29m 50s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	7h 39m 1s
TRE-TO	Ouvidoria - CONVITE	21d 20h 19m 30s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	7h 50m 19s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	4d 11h 21m 51s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	3h 24m 31s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1d 6h 38m 4s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	15h 39m 55s
GERAL:		3d 8h 3m 30s

▲ Ocultar Gráfico

Tempos médios de tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)



Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
Ouvidoria - AGRADECIMENTO
Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Ouvidoria - CONVITE
Ouvidoria - CRÍTICA
Ouvidoria - DENÚNCIA
Ouvidoria - ELOGIO
Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
Ouvidoria - SUGESTÃO