

Estatísticas da Ouvidoria

Órgão: TRE-TO

Período: 01/07/2022 e 30/09/2022

Processos gerados no período:

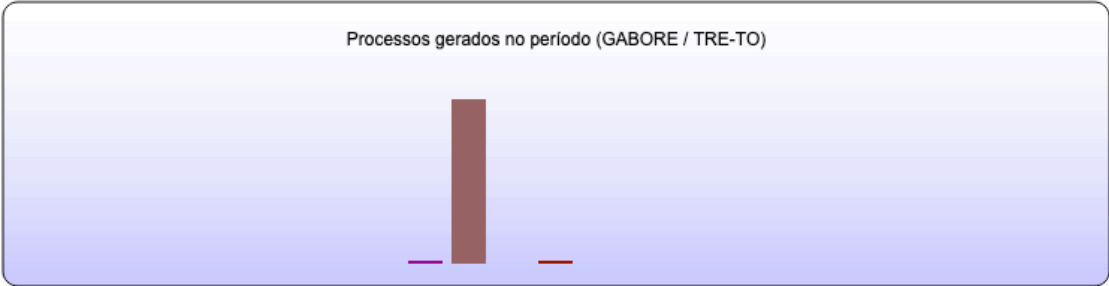
Órgão	Quantidade
TRE-TO	1.448
TOTAL:	1.448

▲ Ocultar Gráfico



Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2022			
		Jul	Ago	Set	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	6	12	12	30
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	181	550	661	1.392
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA		2	1	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2	4	13	19
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO			2	2
TOTAL:		191	568	689	1.448



- 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	30
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.407
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	21
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	2
TOTAL:		1.466

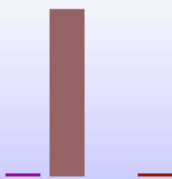


- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	30
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1.406
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	3
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	20
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	2
TOTAL:		1.464

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



- 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 - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1
TOTAL:		2

▲ Ocultar Gráfico

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

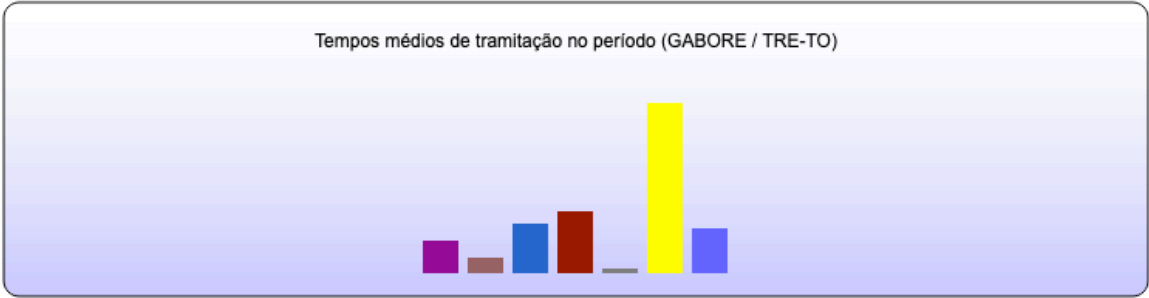


- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - DENÚNCIA

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	22h 4m 40s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	10h 43m 11s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1d 10h 17m 5s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 18h 51m 45s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2h 54m 23s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	4d 20h 55m 17s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1d 6h 28m 55s
GERAL:		1d 13h 10m 45s

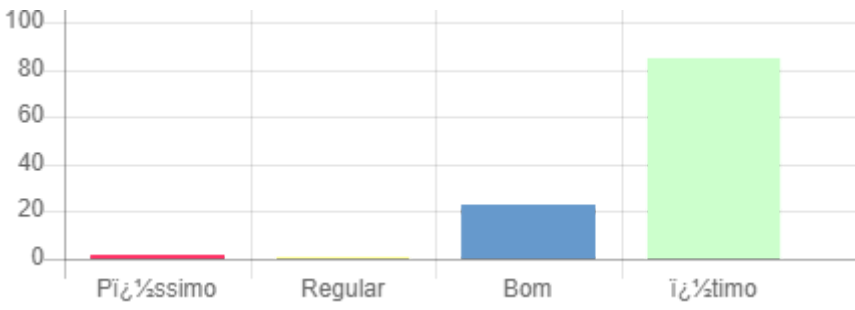
▲ Ocultar Gráfico

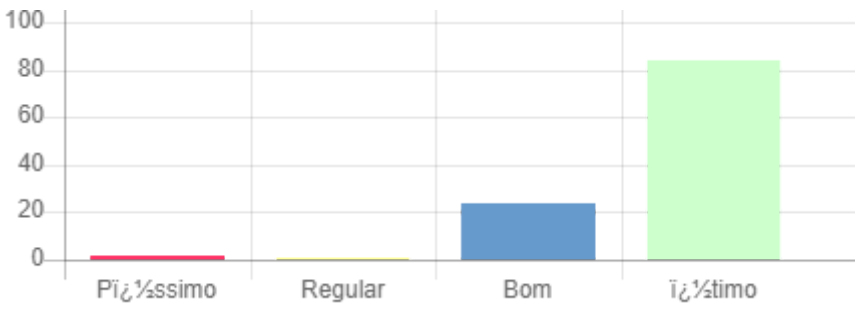


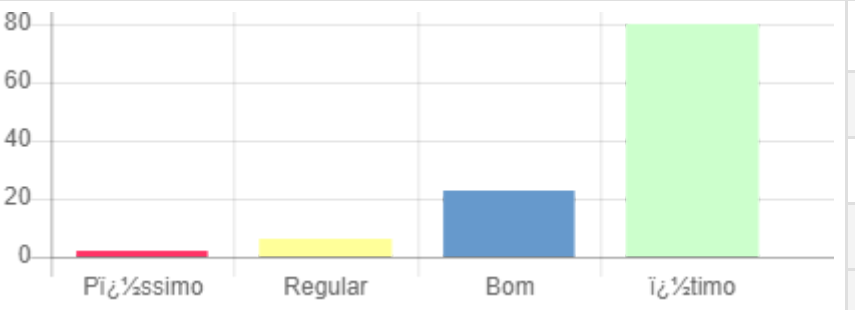
- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

Estat    sticas - Per    odo (01/07/2022 a 30/09/2022)

Total de Avalia    es: 111

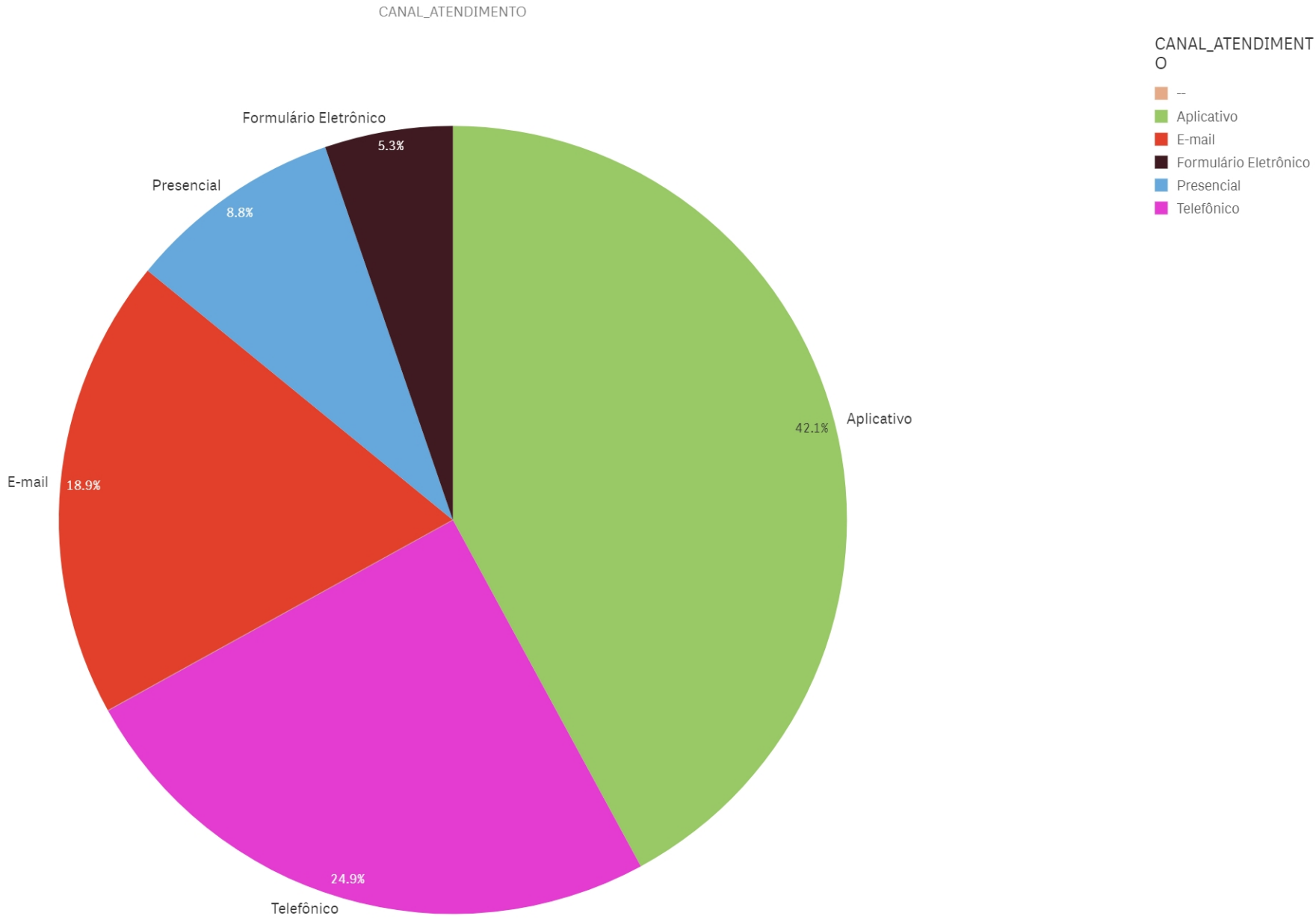
Avalia�������� Quanto ���� Clareza da resposta		
Gr����fico	Avalia��������	Resposta
	����timo	85
	Bom	23
	Regular	1
	P����ssimo	2
	����ndice de satisfa��������	97.3%

Avalia�������� Quanto ���� Qualidade da resposta		
Gr����fico	Avalia��������	Resposta
	����timo	84
	Bom	24
	Regular	1
	P����ssimo	2
	����ndice de satisfa��������	97.3%

Avalia�������� Quanto ao Tempo da resposta		
Gr����fico	Resposta	Avalia��������
	����timo	80
	Bom	23
	Regular	6
	P����ssimo	2
	����ndice de satisfa��������	92.79%

����ndice Geral de Satisfa��������	
95.8%	

Canal de Atendimento



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



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

TERCEIRO RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - JULHO A SETEMBRO/2022

O papel das Ouvidorias vem ganhando destaque a partir do crescimento das demandas da sociedade brasileira por maior transparência e visibilidade na Administração Pública.

A Ouvidoria do TRE tocantinense vem cumprindo sua finalidade de servir como canal de comunicação direta com a sociedade, de forma simples e desburocratizada, com procedimentos administrativos céleres, assegurando o princípio constitucional da Transparência, previsto no caput do artigo 37 da Carta Magna.

A Ouvidoria tem como competências o recebimento de consultas, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades desta Justiça Especializada.

O Relatório Trimestral de Atividades detalha o volume de demanda da sociedade pelo canal da Ouvidoria no Terceiro Trimestre de 2022 e, com base na análise dos dados obtidos, é possível apresentar sugestões para a melhoria contínua na prestação dos serviços e assim a Justiça Eleitoral do Tocantins continuará cumprindo com a política da qualidade no que diz respeito a satisfação dos clientes.

1. OBJETIVOS

Objetivo Geral:

Relatar à Douta Presidência, e aos demais setores integrantes deste Regional, às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no **Terceiro Trimestre de 2022**, em cumprimento ao previsto no artigo 10, IX, da Resolução TRE-TO nº 476/2020.

Objetivos Específicos:

Dar cumprimento aos Objetivos estipulados no Planejamento Estratégico TRE-TO 2021-2026, bem como os do sistema de Gestão da Qualidade, quais sejam:

Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão;

Aprimorar os mecanismos de transparência pública;

Fomentar a educação política da sociedade.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A sala de atendimento da Ouvidoria é instalada na entrada do prédio, dentro dos parâmetros de acessibilidade, sem exigências formais de vestimentas, de modo que assim cumpre seu papel de facilitador de acesso às informações pelos cidadãos. Tem ampla capacidade de atendimento e funcionando em horário estendido (de 8 às 19h).

O quadro de pessoal é composto atualmente por seis servidores e uma atendente terceirizada, sob a coordenação da servidora Assessora da Ouvidoria, ocupante de CJ1, desde 2 de agosto do corrente ano.

Para maior acessibilidade dos usuários, a Ouvidoria dispõe das seguintes formas de atendimento:

- **Atendimento presencial, na sala da Ouvidoria;**
- **Telefônico, através do número gratuito 0800-6486-800 e 3229-9600 (fixo);**
- **Aplicativo de mensagens pelo OUVIZAP: 0800-6486-800;**
- **Formulário Eletrônico, através da página da Ouvidoria na Internet do TRE-TO;**
- **E-mail, no endereço ouvidoria@tre-to.jus.br;**

Por Correio: Quadra 202 Norte, Av. Teotônio Segurado, Conjunto 01, Lotes 1 e 2, Plano Diretor Norte - Palmas-TO - CEP 77.006-214 - Caixa Postal 181.

O serviço de atendimento prestado pela Ouvidoria tem evoluído constantemente, e, deve-se ao apoio e a implementação pela Administração do Tribunal, das sugestões apresentadas nos relatórios anteriores. Essas melhorias vem ao encontro de um dos objetivos da qualidade em buscar o aprimoramento do mecanismos de atendimento ao eleitor, com base nas informações, reclamações, denúncias críticas e elogios, e com isso corresponder à real expectativa do cidadão.

3. DEMANDAS RECEBIDAS

Total de atendimentos no Terceiro Trimestre (julho/agosto/setembro/2022):

O Relatório Estatístico constante no anexo (000012301554607), registrou 1.448 atendimentos realizados pela equipe da Ouvidoria, sendo que a maioria foi na categoria de Atendimento ao Cidadão(informações pelo eleitor, emissão de certidões, certificados, local de votação, voto em trânsito, etc). Importante destacar que no período avaliado, o tempo médio de tramitação das solicitações foi de **apenas 1 dia, 13 horas, 10 minutos e 45 segundos, ou seja, menos de 2 dias.**

Pelo gráfico, constata-se que os **canais mais utilizados foram Aplicativo de mensagens, Blip (42,10%)**, o Telefônico (24,90%), E-mail (18,90%), sendo seguidos pelo Atendimento Presencial (8,80%) e o Formulário Eletrônico (5,30%). O elevado percentual do uso aplicativo de mensagens, justifica-se, pelo uso maciço do celular, equipamento eletrônico que é o meio de comunicação de fácil acesso. Assim, se esse meio de comunicação puder ser usando como enviar a pesquisa de satisfação, poderá ser possível trazer maior números de avaliações logo após ao atendimento, possibilitando fidedignidade no resultado final.

Atualmente a **Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria** é enviada através do correio eletrônico aos cidadãos atendidos, breve questionário, o qual foi respondido por 111 clientes usuários, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de **95,80%**.

4. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

- Em julho, participação de servidor no Seminário Nacional sobre a temática "Mulher na Política: avanços e desafios", realizado em São Luís/MA;

- Em agosto, a Ouvidoria foi contemplada com a criação de um Cargo em comissão nível CJ-I para Ouvidoria e extinção de FC-2, através da reestruturação do Tribunal, por meio da Resolução nº 534/2022;

- Nos dias 8 e 9 de agosto, Auditoria Externa na Ouvidoria referente ao processo "Ouvir o Cliente/Cidadão Usuário";

- Participação de servidores da Ouvidoria no curso com o tema "Atuação institucional em relação ao assédio e a violência no trabalho (im)possibilidades a partir do trabalho de uma comissão", realizado no dia 15/08;

- Plantão de atendimento da Ouvidoria com toda a equipe nos finais de semana e feriados agosto e setembro;

- Distribuição dos materiais gráficos (banners e folders) de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria para eleições 2022 em todos os cartórios eleitorais;
- Confeção de duas cartilhas elaborado o comparativo entre as legislações Lei de Acesso à Informação (LAI), Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais (LGPD), e feito distribuição nas audiências públicas da Ouvidoria;
- Realização da 8ª e 9ª Audiência Pública da Ouvidoria nas cidades de Tocantinópolis e Araguatins;
- Participação na 4ª Reunião de Análise da Estratégia - RAE 2021/2026;
- Participação em reuniões da Comissão de Enfrentamento ao Assédio Moral e Ouvidoria da Mulher para instituir o fluxo do acolhimento e da tramitação do atendimento das demandas da ouvidoria da Mulher para o público interno;
- Solicitação da Força tarefa com servidores de outros setores do Tribunal para o atendimento no final de semana das eleições, bem como treinamento em 23/9/2022, com a equipe para repasse das informações de atendimentos, preenchimento do formulários, e consulta ao portal das eleições e ao EL;
- Em 16/9/2022 - Reunião Temática mensal do COJE(virtual) - Abordagem da recente Res. TSE n 23.705/2022, aprovada em 2/8/2022 e publicada em 25/8/2022 para padronizar as Ouvidorias dos Regionais, adequação no prazo de 120 dias;
- Inclusão das atribuições da Assessoria da Ouvidoria no Inciso I-A, do artigo 4º e o Art. 12, pela Resolução nº 544/2022, de 27 setembro, alterando a da Resolução nº 476/2020;

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO DO TRIBUNAL

O Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins avalia periodicamente o nível de satisfação dos cidadãos-usuários por meio de pesquisa de cliente externo.

A pesquisa tem a finalidade de conhecer o **grau de satisfação dos clientes das Zonas Eleitorais e da Sede do Tribunal** no tocante ao atendimento, de forma a identificar pontos fortes e fracos dos serviços prestados.

A Ouvidoria sendo a interlocutora da instituição com a sociedade, elabora os Relatórios de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo, quadrimestralmente, como também realiza as publicações no portal da transparência deste Tribunal, primando sempre pela lisura institucional.

A metodologia aplicada desde maio/2021 é a NPS (Net Promoter Score), sendo enviada automaticamente ao final do atendimento online.

A metodologia tem como objetivo medir o grau de lealdade dos clientes, mensurando o índice de satisfação, como também permitir e identificar pontos de melhoria através de uma única pergunta.

São lançadas duas perguntas, a primeira quantitativa (direciona o cliente externo a uma escala de 0 a 10), e a segunda é qualitativa(respostas abertas, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta), não sendo obrigatório o preenchimento.

A pesquisa se resume em quatro tipos de classificação do NPS, que variam de (-100 a 100 pontos).

Quanto mais próximo do número máximo, melhor:

1 a 50 - Zona de Aperfeiçoamento

51 a 75 - Zona de Qualidade

76 a 100 - Zona de Excelência

-100 a 0 - Zona Crítica

Parametrizando com este relatório do trimestre de julho a setembro/2022, foram respondidos 1.767 formulários, com classificação de 89%, assim o resultando se apresenta na Zona de Excelência.

6. A OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL E A CAVE

A parceria entre a Ouvidoria Eleitoral e a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor no Tocantins-CAVE, ocorre desde a criação em 06 de dezembro de 2021.

A liberação do número 0800 6486 800 para utilização compartilhada pelas unidades de atendimento ao cidadão, demonstra que a instituição trilha o mesmo caminho.

O número 0800 (gratuito) anunciado institucionalmente como o contato da Central de Atendimento ao Eleitor (CAVE), como principal canal de atendimento ao eleitor, concentrando assim o **atendimento não presencial** (telefônico, WhatsApp e internet) para demandas como alistamento eleitoral, tratamento de ocorrências, erros de cadastro, baixa de multas eleitorais; e a **OUVIDORIA** como canal para recebimento de Sugestões, Consultas, Reclamações, Denúncias, Críticas, Elogios e o Acesso à Informação, pelas canais informadas no item 2 deste relatório.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões:

A Ouvidoria Eleitoral do Tocantins vem prestando **um serviço de qualidade à sociedade, comprovada pela boa avaliação pelo cidadão usuário da Justiça Eleitoral**, colaborando deste modo para a **melhoria contínua** das atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

A melhoria constante da prestação de serviços é possível porque esta Ouvidoria conta com total reconhecimento e apoio da Douta Presidência, Membros da Corte, da Diretoria-Geral e todas unidades deste Justiça Especializada, sempre sensíveis à necessidade da busca incessante pela excelência no atendimento ao eleitor tocaninense.

Portanto, faz-se necessário, continuar aprimorando os serviços prestados pela Ouvidoria, e com base nos dados apurados e as atividades desenvolvidas, o atual relatório apresenta a seguinte sugestão/proposição de estudo e implantação.

SUGESTÃO/PROPOSIÇÃO:

1º - Possibilidade da Pesquisa de Avaliação dos Atendimentos da Ouvidoria, enviada do SEI após cada atendimento, ser encaminhada para o aplicativo de mensagens, em adição ao envio por e-mail e canal telefônico. O acréscimo de mais uma opção de envio de pesquisa, fundamenta-se pelo resultado estatístico, item 3, no qual demonstra que foi o canal mais utilizado para acesso à Ouvidoria. Assim, o cidadão poderá fazer a escolha de qual canal receberá a pesquisa.

Palmas - TO, 18 outubro de 2022

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 18/10/2022, às 17:16, 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 **000012301557122** e o código CRC **8187559E**.