



RELATÓRIO

1. APRESENTAÇÃO

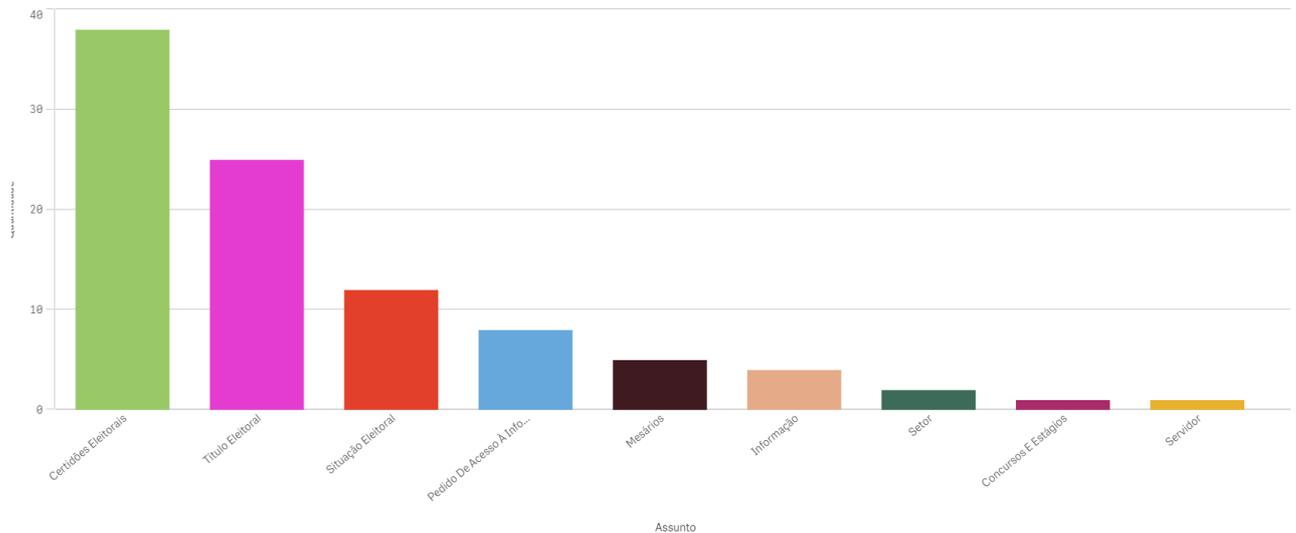
A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins atendendo o previsto no inciso IX, do art. 10, da Resolução TRE-TO nº 476/2020, apresenta **extrato mensal referente ao mês de agosto de 2023**, com informações estatísticas, atividades desenvolvidas bem como o resultado das pesquisas do atendimento da Ouvidoria e da pesquisa de satisfação do cliente externo dos serviços prestados pelo Tribunal.

2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

O total de atendimentos recebidos e registrados no Sistema Eletrônico de Informação-SEI pela Ouvidoria, no período de **1º/08 a 31/08/2023**, foram de **96 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	AGOSTO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	10
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	86
ELOGIO	0
DENÚNCIA	0
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0
OUVIDORIA DA MULHER	0

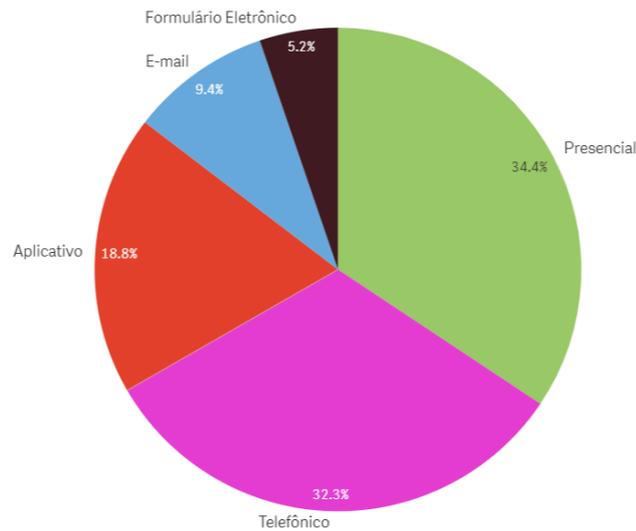
Observa-se no **gráfico por assunto**, que as demandas recorrentes e cotidianamente do nosso cidadão usuário foram: **Certidões Eleitorais, Título Eleitoral e Situação Eleitoral**.



3. CANAIS DE RECEBIMENTOS DAS DEMANDAS

Segue tabela com percentuais das modalidade de atendimento, extraída do Qlik Sense. **O canal de atendimento que liderou foi o Presencial, seguido do Telefônico.**

CANAL_ATENDIMENTO



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **1d 11h 26m 40s**, resultado bem inferior à meta do indicador do Sistema de Gestão da Qualidade que estabelece o prazo em até 5 dias úteis.

O resultado comprova que as demandas dos cidadãos têm sido, efetivamente, respondidas com celeridade atendendo a política da qualidade quanto a satisfação do cliente-usuário.

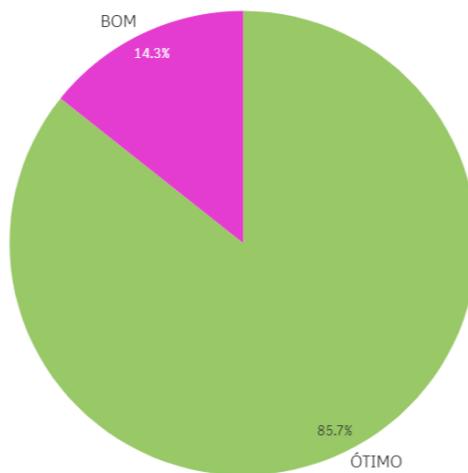
Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	4d 1h 34m 52s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8h 1m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	43m 45s
GERAL:		1d 11h 26m 40s

5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DA PESQUISA DO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviado através do correio eletrônico aos cidadão, avaliam três quesitos: "Clareza da Resposta à Solicitação", "Qualidade da Resposta" e o "Tempo da Resposta". **O resultado apresentou o índice de satisfação em 100%**, sendo 85,70% avaliado em ótimo e 14.30% em bom, **desse modo, comprova-se em dados a excelência no atendimento.**

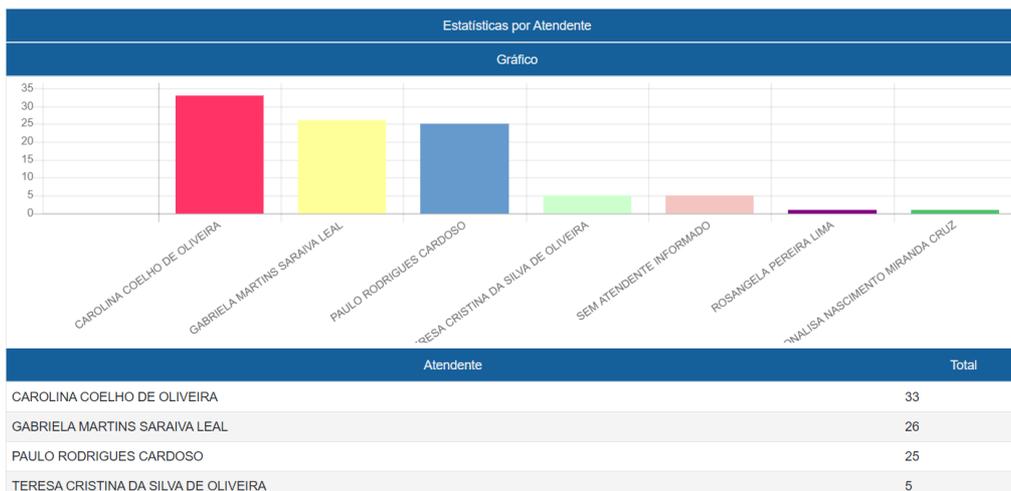
Qualidade da resposta ▼



6. ESTATÍSTICA POR ATENDENTES DA OUVIDORIA

O usuário, no seu relacionamento com a administração pública, deve contar com informações consistente, rápida e adaptada as suas necessidades. Nesse sentido, podemos afirmar que as Ouvidorias desempenham papel fundamental na transformação dessa realidade, pois são responsáveis por aproximar o usuário da Administração. A linguagem cidadã deve ser observada em todas as formas de atendimento, contribuindo assim para o estabelecimento de comunicação atenta às necessidades do usuário, acolhendo-o adequadamente.

Comunicar-se adequadamente é um desafio e uma condição para o bom relacionamento com o público, e nas pesquisas de satisfação do cliente externo, vem demonstrando que a Ouvidoria vem desempenhando excelente papel nesse quesito. Assim, segue o relatório de **estatística dos atendentes da Ouvidoria do mês de Agosto/2023**, tendo notabilizado a atendente **Carolina Coelho de Oliveira**, que na pesquisa de satisfação seu nome vem sobressaindo quanto aos elogios declarados pelos nossos clientes externos.



7. O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O SIC é o canal de comunicação com a sociedade para os fins da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), sendo atendidos pelos mesmos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral, conforme disciplinado pelo art. 27 da Resolução TRE-TO nº 476/2020. Segue abaixo breve resumo das as solicitações de Acesso a Informação por assunto e setores demandados **no mês de agosto/2023**:

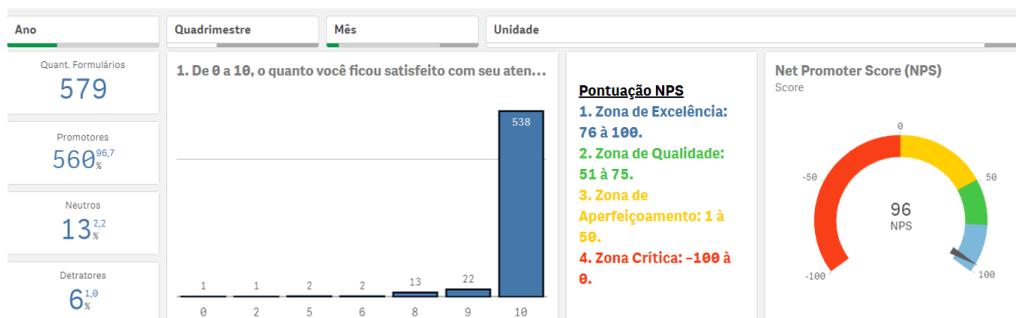
SEI Nº	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0030569-62.2023.6.27.8070	Informações sobre concurso público do TRE-TO.	SGP/SEGED
0030756-70.2023.6.27.8070	Solicita compartilhamento de boas práticas sobre cartilhas.	EJE
0030939-41.2023.6.27.8070	Informações sobre contatos de gabinete.	Respondido pela Ouvidoria.
0030995-74.2023.6.27.8070	Solicita divulgação da Associação Nacional dos Analistas do Poder Judiciário e do Ministério Público da União - ANAJUS.	Respondido pela Ouvidoria.
0031064-09.2023.6.27.8070	Informações sobre cargos do TRE-TO.	SGP/SEGED
0031417-49.2023.6.27.8070	Informações sobre processos administrativo.	SJI/5ªZE
0031430-48.2023.6.27.8070	Informações sobre resultados das eleições 1990.	Respondido pela Ouvidoria.
0031445-17.2023.6.27.8070	Informações sobre resultados das eleições 1988.	Respondido pela Ouvidoria.
0031505-87.2023.6.27.8070	Informações sobre ato normativo que regulou o teletrabalho nas zonas eleitorais.	Respondido pela Ouvidoria.
0031607-12.2023.6.27.8070	Informações sobre inscrição para perita judicial.	Respondido pela Ouvidoria.

8. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DA PESQUISA DOS CLIENTES EXTERNOS - (ATENDENDO AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE-SGQ)

A Ouvidoria é responsável por aferir o grau de satisfação dos clientes externos quanto aos serviços prestados por todos os setores do Tribunal, já que é o canal de comunicação entre o cidadão e a instituição. O resultado da pesquisa é capturado pela ferramenta Qlik Sense (B.I.)

No mês de referência foram respondidos **579 formulários da Pesquisa de Satisfação**, com índice de **96 NPS, considerado Zona de Excelência**, portanto superando a meta estabelecida para o ano de 2023, que é de 85 NPS.

Quanto as Respostas Abertas (Pergunta 2), conforme minuciosa verificação, não foi constatado inconformidades nos atendimentos, apresentando somente contentamento nas resoluções das demandas.



9. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atividades diárias da Ouvidoria como: - Atendimento ao público e registro das demandas; encaminhamento para o setor competente quando necessário, envio das respostas aos cidadãos, elaboração de relatórios regulares e alimentação nos sistemas atribuídos para Ouvidoria, GPWEB;
- Participação da Posse do Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral-COJE , em Brasília -DF;
- Reunião com o Diretor-Geral, todas as segundas-feiras;
- Reunião dos juizes Eleitorais: Apresentação da Ouvidoria pelo Juiz Ouvidor José Maria Lima;
- Participação da Auditoria Externa do Sistema de Gestão da Qualidade para Recertificação do TRE-TO no processo: Ouvir o cliente -cidadão, concluída com êxito;
- Participação do Seminário de combate ao Assédio Eleitoral, em Brasília DF, juíza Silvana Parfieniuk e o servidor Denilson Mariano;
- Realização e participação da primeira edição da Audiência Pública Roda de Conversa, presencial, do Projeto "Maria nas Comunidades", realizado no dia 22 de agosto, no Colégio Estadual Dom Alano Marie Du Noday, na cidade de Palmas-TO;
- Participação da reunião do planejamento do Programa de Gestão 2023-2025;
- Participação na reunião com a Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social de Palmas - SEDES, para debater sobre a realização de ações à população em situação de rua, conforme determinado pela Resolução CNJ nº 425/2021;
- Realização e participação da segunda edição da Audiência Pública Roda de Conversa, presencial, do Projeto "Maria nas Comunidades", realizado no dia 30 de agosto, no auditório da Faculdade FAPAL em Palmas-TO;
- Elaboração do Plano de Ação das Audiências Públicas da Ouvidoria para 2023/2025 "Diálogos com a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins: A Justiça Eleitoral a serviço da Cidadania", e lançamento no GPWeb, previsto no Programa de Gestão 2023-2025;
- Participação da Palestra no Ministério Público- Ciclo de Diálogo Lei Maria da Penha, servidor Denilson Mariano representando a Ouvidoria;
- Participação no II Encontro Nacional de Magistrados de Cooperação Judiciária e Reunião dos núcleos de cooperação, em Brasília-DF, Juiz Ouvidor José Maria e o Secretário Judiciário.
- Projeto da comunicação nas redes sociais da ORE com a ASCOM, bem como definição da identidade visual alinhada a identidade do TRE-TO.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria possui o contato legítimo, direto e diferenciado com o público, possibilitando o relacionamento desburocratizado e facilitado com a sociedade e as demais unidades deste Regional e assim, auxiliando-o a desenvolver uma relação forte e transparente com a sociedade.

Nosso desafio diário é facilitar o diálogo, aproximando cada vez mais os usuários do serviço público, através de uma "escuta" humanizada, oportunizando ao cidadão se expressar livremente, uma vez que ele é o principal cliente.

Assim, em atenção ao princípio da inclusão, da praticidade e do custo benefício, encontra-se em fase de estudo para elaboração de piloto, de mais uma forma de disponibilização da "Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo", via urna eletrônica, produto da Justiça eleitoral, conforme consta no (SEI 0030847-63.2023.6.27.8070).

Desse modo, através das avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e ou elogios que será possível promover a melhoria continua da gestão administrativa.

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 22/09/2023, às 16:38, 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 **000012302049490** e o código CRC **505EF6D7**.