



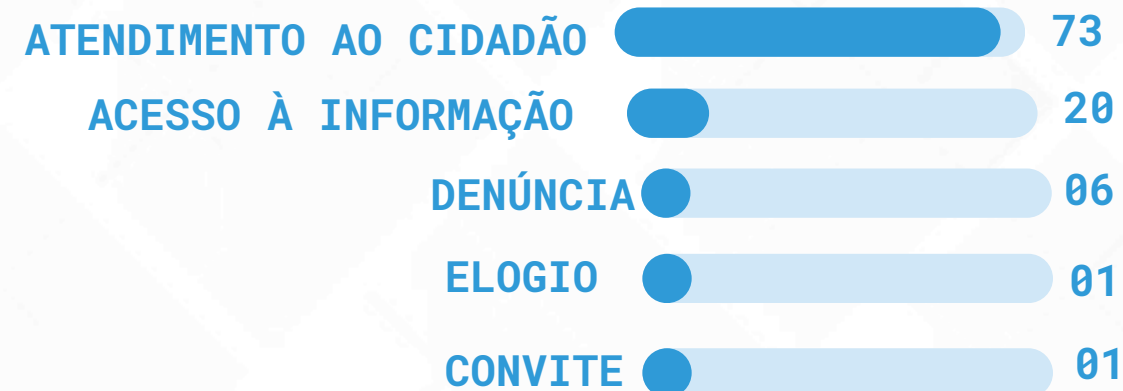
RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

JUNHO/2024

Ouvidor Juiz José Maria Lima

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

TOTAL : 101



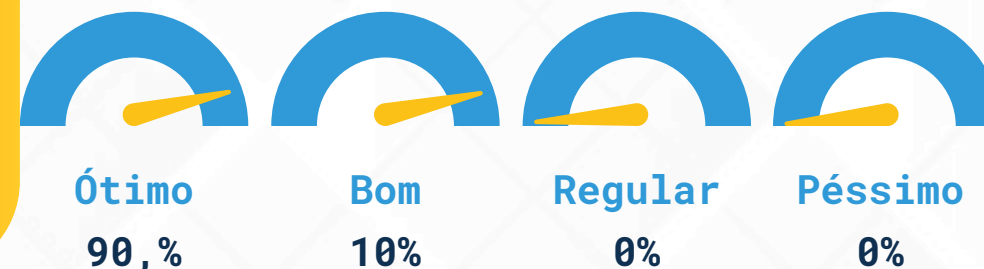
TEMPO DE
RESPOSTA

3d 3h 46m 40s

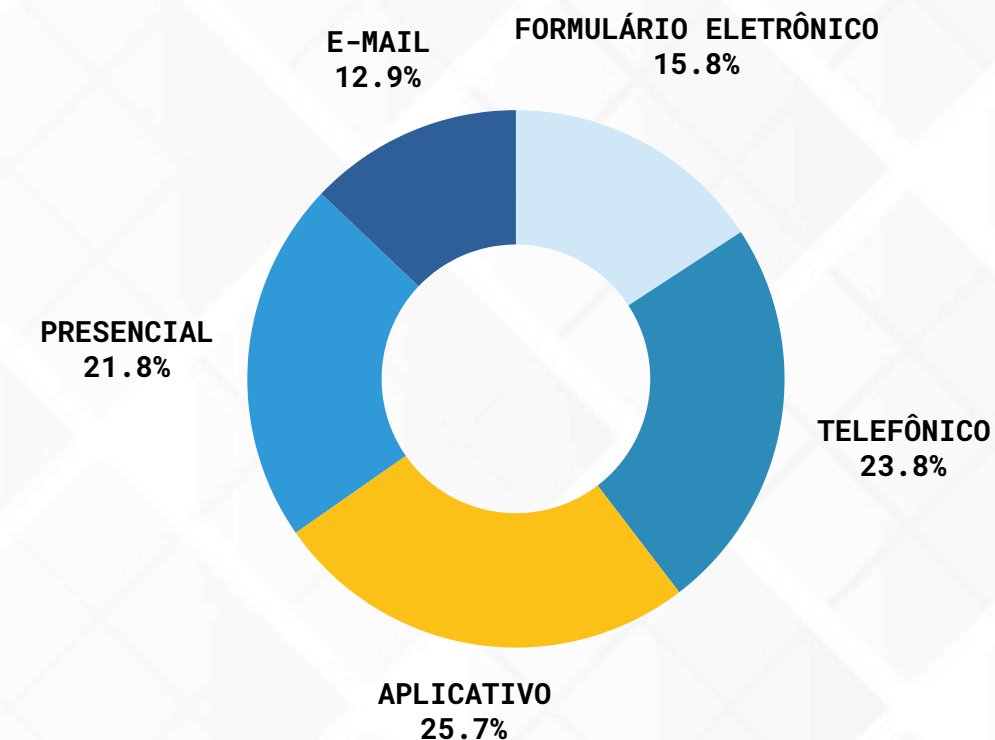
META EM ATÉ 5
DIAS ÚTEIS

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO
ATENDIMENTO OUVIDORIA
TOTAL DE 20 AVALIAÇÕES

100%



CANAIS DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
EXTERNO DO TRIBUNAL(SGQ)

124 FORMULÁRIOS RESPONDIDOS

NOTAS PROMOTORES - 120

NOTAS NEUTROS - 4

NOTAS DETRATORES - 0

97NPS



RELATÓRIO MENSAL OUVIDORIA TRE-TO

JUNHO/2024

Ouvidor Juiz José Maria Lima

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Resumo de Atividades de Junho:

- Participação dos servidores da Ore no evento do Renouv/PB;
- Participação do Ouvidor Juiz José Maria Lima no COPTREL/AP;
- Auditoria Interna no Processo “Ouvir cliente”;
- Aprovação da Proposta do monitoramento da Pesquisa de satisfação cliente interno realizado pela Ouvidoria, com o apoio da ASPEQ(avaliar o desempenho das unidades administrativas e analisar oportunidades de melhorias na qualidade do atendimento, pelos clientes internos);
- Participação da reunião da comissão assédio CNJ;
- Preenchimento de formulário/Pesquisa CNJ quanto à aplicação da Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua;
- Assinatura dos termos de Cooperação do Comitê Regional do PopRuaJud, iniciativa Tribunal de Justiça/TO e Termo de Cooperação da Comissão de Enfrentamento à Desinformação, iniciativa do TER-TO;
- Apresentação de sugestão de melhoria para repasse no treinamento dos mesários, com base nos registros das reclamações das eleições de 2022;
- Participação da Ouvidoria no Encontro realizado pelo ColabJE - Trocando Saberes apresentando: Mesário voluntário - caminho para 100%;
- Participação da Ouvidoria no curso sobre Desenvolvimento Gerencial - Liderança servidora de alta performance;
- Monitoramento do grau de satisfação dos clientes interno previsto no Plano Estratégico e no Sistema de Gestão da Qualidade-SGQ;
- Envio de cartilhas para as Zona Eleitorais (Assédio Eleitoral e Ouvidoria das mulheres +).

SEI Nº (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0008394-40.2024.6.27.8070	Informações sobre quadro de servidores do tribunal	SGP/SEREF
0008474-04.2024.6.27.8070	Solicita participar de projeto de pesquisa em governança	Ouvidoria
0008486-18.2024.6.27.8070	Solicita consultoria Jurídica	Ouvidoria
0008560-72.2024.6.27.8070	Informações sobre quadro de servidores, comissionados e colaboradores do tribunal	SEGED/SEREF
0008624-82.2024.6.27.8070 0008628-22.2024.6.27.8070	Informações sobre os cargos efetivos de Tecnologia da Informação (TI) do tribunal.	SEGED/STI
0008640-36.2024.6.27.8070	Informações sobre aposentadoria dos servidores do tribunal até o ano de 2029.	SEGED/SEREF
0008692-32.2024.6.27.8070	Solicitação para prestar trabalhos eleitorais como mesário voluntário	Ouvidoria/29ªZE
0008699-24.2024.6.27.8070	Informações sobre os servidores efetivos da área de agente da polícia judicial.	SEGED/SEREF/SGP
0008703-61.2024.6.27.8070	Envio de currículo para empresa terceirizada com o tribunal.	Ouvidoria
0008705-31.2024.6.27.8070	Envio de ofício solicitando apoio institucional de edital	PRES/DG/ASCOM
0008774-63.2024.6.27.8070	Solicita consultoria jurídica	Ouvidoria
0008904-53.2024.6.27.8070	Informações sobre os cargos efetivos nas zonas eleitorais e na sede.	SEGED
0008952-12.2024.6.27.8070	Informações sobre nomeação do concurso vigente	SEGED
0008995-46.2024.6.27.8070	Solicita participar de pesquisa acadêmica	LAB-IN
0009056-04.2024.6.27.8070	Envio de termo de referência para encaminhar para o setor interessado.	SELIC
0009072-55.2024.6.27.8070	Solicita correção de erro no site do tribunal.	Ouvidoria
0009219-81.2024.6.27.8070	Informações sobre quadro de servidores do tribunal.	SEREF

0009320-21.2024.6.27.8070	Informações sobre servidor efetivo do tribunal.	PRES/SGP/SEPAG/SEREF
0009443-19.2024.6.27.8070	Informação sobre concurso de remoção de servidores do tribunal.	SGP