



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

1. APRESENTAÇÃO

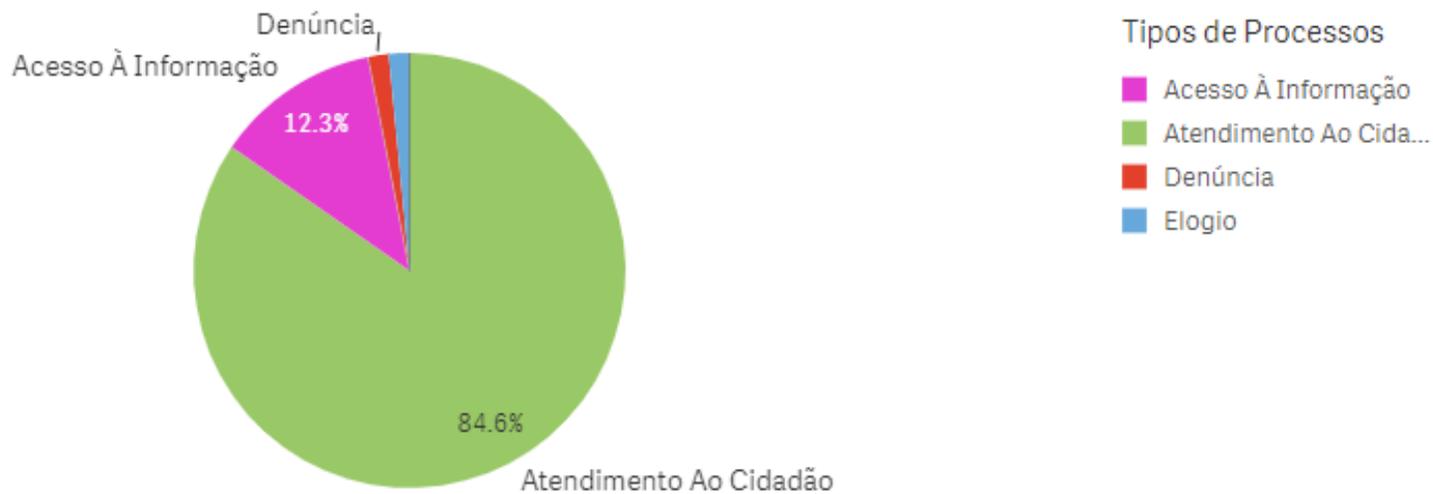
A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins atendendo o previsto no inciso IX, do art. 10, da Resolução TRE-TO nº 476/2020, apresenta **extrato mensal referente ao mês de novembro de 2023**, com informações estatísticas, atividades desenvolvidas bem como o resultado das pesquisas do atendimento da Ouvidoria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

2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/11 a 30/11/2023**, foram de **65 registros**, conforme especificado logo abaixo.

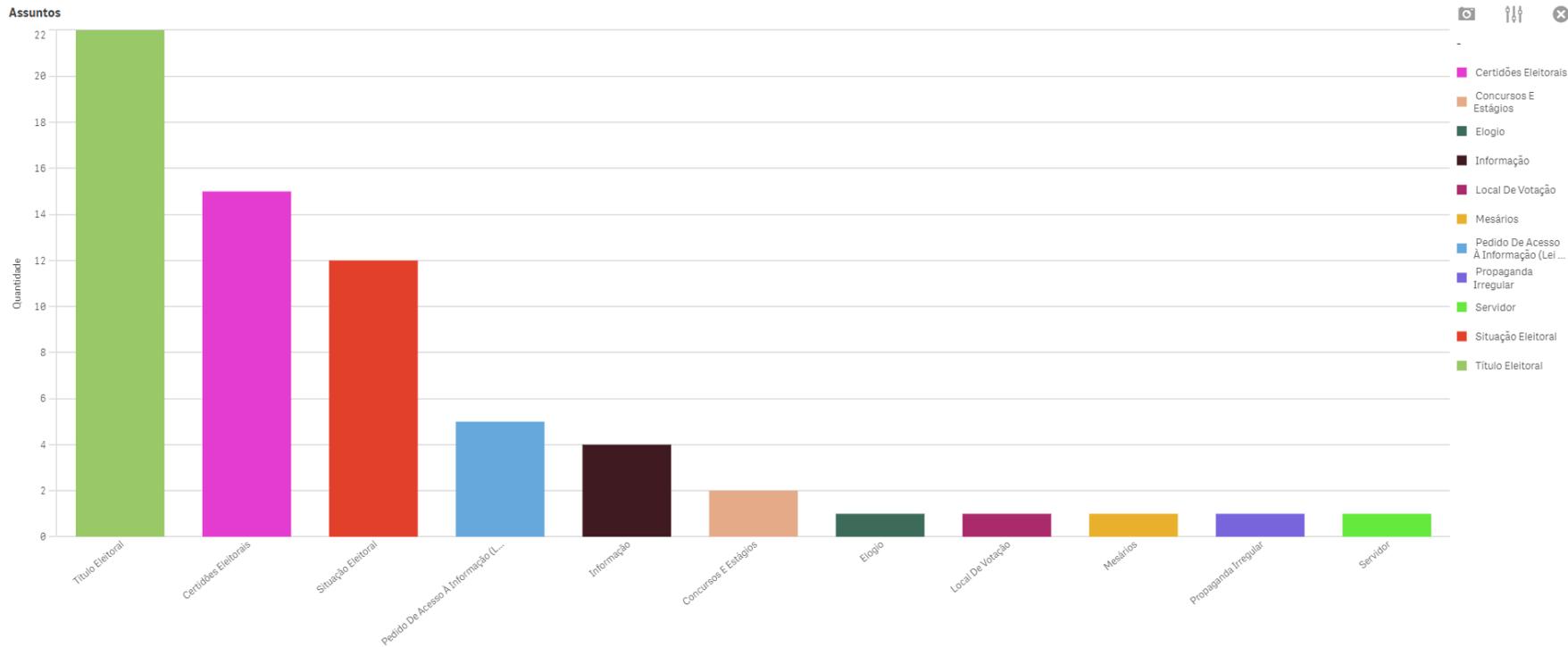
TIPO	NOVEMBRO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	8
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	55
DENÚNCIA	1
ELOGIO	1
OUVIDORIA DA MULHER	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0
RECLAMAÇÃO	0

Tipos de Processos



2.1. GRÁFICO POR ASSUNTO

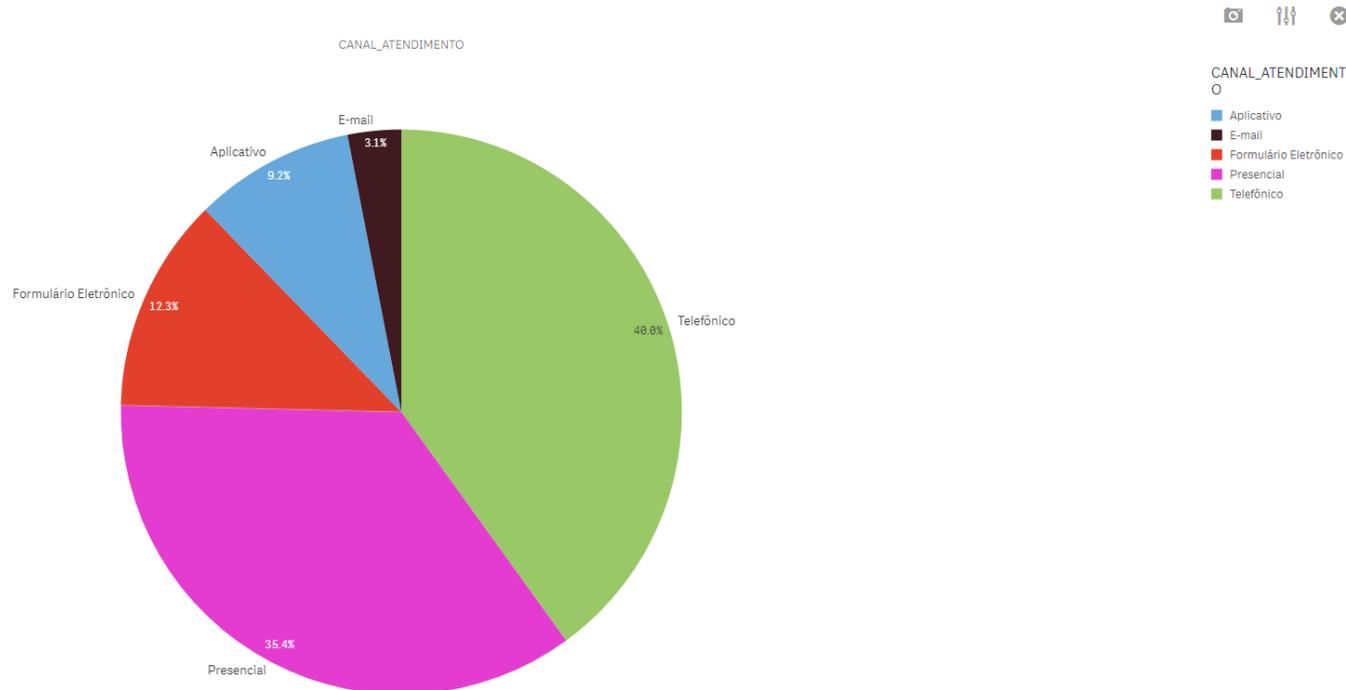
Observa-se que as maiores demandas ao nosso cidadão usuário foram: **Título Eleitoral, Certidões Eleitorais e Situação Eleitoral.**



3. CANAIS DE RECEBIMENTOS DAS DEMANDAS

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

Canal de Atendimento



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

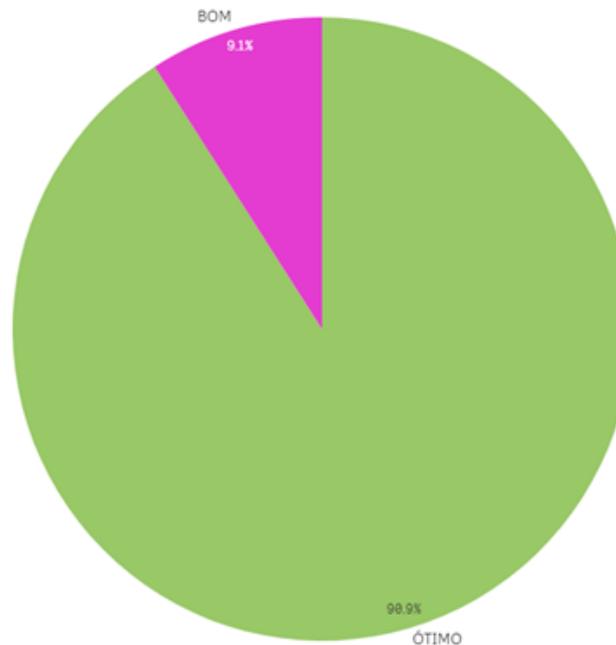
A meta do indicador, tempo de resposta ao cidadão, do sistema de Gestão da Qualidade, **é de até 5 dias úteis**. O resultado da estatística apurado pelo Sistema Eletrônico da Informação-SEI, no mês de novembro, **foi de 8d 1h 9s**, ou seja, ultrapassou a meta. Com isso, após análise individualizada dos processos que tramitaram no referido mês, observou-se que ocorreu erro na contagem de prazo pelo sistema. Assim, a Coordenadoria de Desenvolvimento, Seção de Sistemas e Administração Web em conjunto com a Ouvidoria estão na empreitada para identificar a inconsistência, ocorrida após a atualização da versão 4.1 do SEI. Diante disso, o extrato do andamento dos processos que apresentaram erros na contagem dos prazos foram disponibilizados no SEI nº 0000768-04.2023.6.27.8070(Processo Ouvir Cliente cidadão-SGQ).

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - Acesso à Informação	8d 1h 21m 59s
TRE-TO	Ouvidoria - Atendimento ao Cidadão	11h 48m 13s
TRE-TO	Ouvidoria - Denúncia	15d 1h 12m 3s
TRE-TO	Ouvidoria - Elogio	8d 13h 38m 22s
GERAL:		8d 1h 9s

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 extraído do Qlik sense, apresentou retorno de 11 avaliações, dos quais 90,9% avaliado em ótimo e 9,1% como bom, assim, o índice de satisfação foi de 100%, desse modo, comprova-se em dados a excelência no atendimento.



6. 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 novembro/2023**:

SEI N°	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0034608-05.2023.6.27.8070	Quantitativo de cargos vagos	SGP/SEGED
0034662-68.2023.6.27.8070	Solicita acesso ao sistema SIEL para coleta de dados.	Respondido pela Ouvidoria
0035350-30.2023.6.27.8070	Folga de mesários - demanda para TRE-SP	Respondido pela Ouvidoria
0035531-31.2023.6.27.8070	Solicita quantitativo de servidores ativos aptos par aposentar.	SGP/SEREF
0035559-96.2023.6.27.8070	Vagas para estágio na aérea jurídica.	Respondido pela Ouvidoria
0035732-23.2023.6.27.8070	Envio de Ofício para cumprimento judicial.	CRE/Sefisc Respondido pela Ouvidoria
0035733-08.2023.6.27.8070	Informação sobre concurso e aposentadoria.	SGP/SEGED

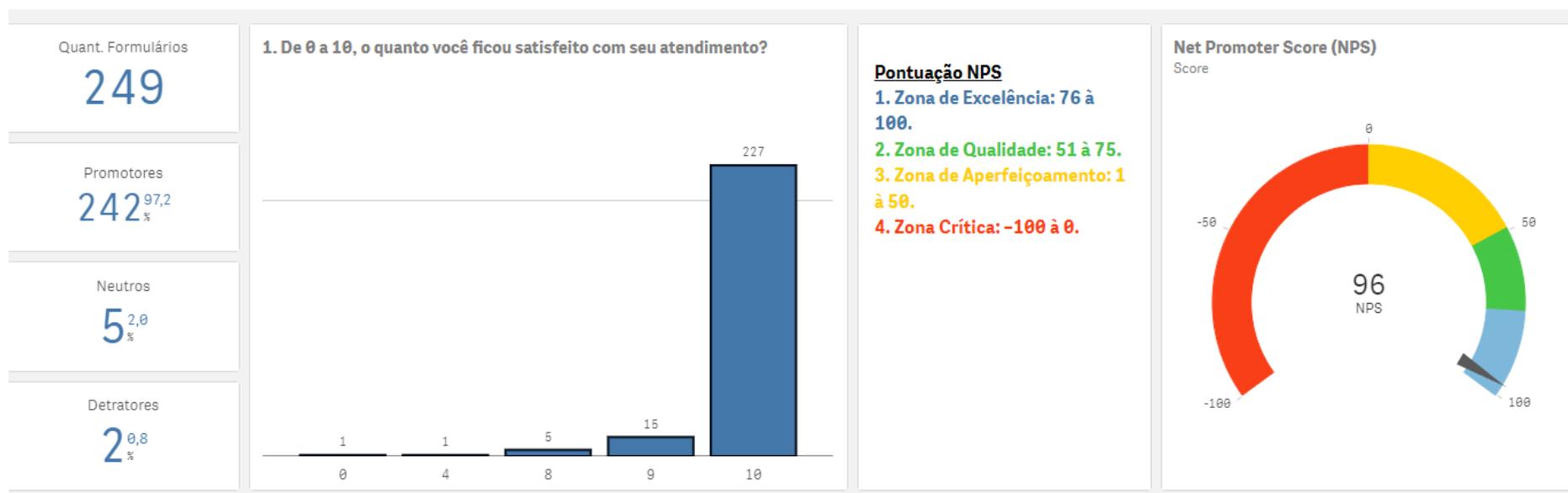
0035774-72.2023.6.27.8070	Informações sobre dados de demandas da Ouvidoria da Mulher	CPRO e Ouvidoria
---------------------------	--	------------------

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS-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 **249 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), **das 37 respostas**, conforme minuciosa verificação, não foi constatado inconformidades nos atendimentos, apresentando somente contentamento nas resoluções das demandas.



8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- 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;
- Reuniões com o Diretor-Geral ;
- Participação dos servidores da Ouvidoria no Curso sobre "Temas relacionados à Diversidade no Atendimento ao Eleitor", realizado pelo TSE;

- Reunião com os membros da Comissão do Assédio e Discriminação;
- Alinhamento com servidores do Ministério Público Eleitoral quanto ao protocolo de denúncias anônimas;
- Atualização no site da Ouvidoria da Mulher em razão da alteração da nomenclatura passando para "Ouvidoria das Mulheres+";
- Participação dos servidores da Ouvidoria no Curso realizado pela EJE/TSE sobre "Comunicação Institucional Inclusiva durante o Processo Eleitoral";
- Reunião com a equipe da CDS/SESAW para demandas referente a pesquisa de satisfação, melhorias no formulário da Ouvidoria, com aplicação da linguagem simples, conforme sugestão da LAB-IN;
- Assinatura do Termo de Cooperação Técnica do Projeto "Ouvidorias em Rede", entre o TRE-TO, TJ-TO, MPE-TO, TCE-TO e SSP-TO.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é o canal que possibilita o relacionamento desburocratizado com a sociedade e as demais unidades deste regional, tendo como missão facilitar o acesso à Justiça Eleitoral Tocantinense, aproximando cada vez mais os usuários do serviço público, através de uma “escuta humanizada”.

Desse modo, a Ouvidoria cumpre seu papel atuando na defesa dos interesses de nossos cidadãos, permitindo a cooperação ativa dos mesmos no controle da qualidade dos serviços prestados por esta Justiça Especializada, através das avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e elogios, e assim promover a melhoria contínua da gestão administrativa.

Respeitosamente,

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 13/12/2023, às 19:08, 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 **000012302110318** e o código CRC **DF855D10**.