



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 outubro 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/10 a 31/10/2023**, foram de **125 registros**, conforme especificado logo abaixo.

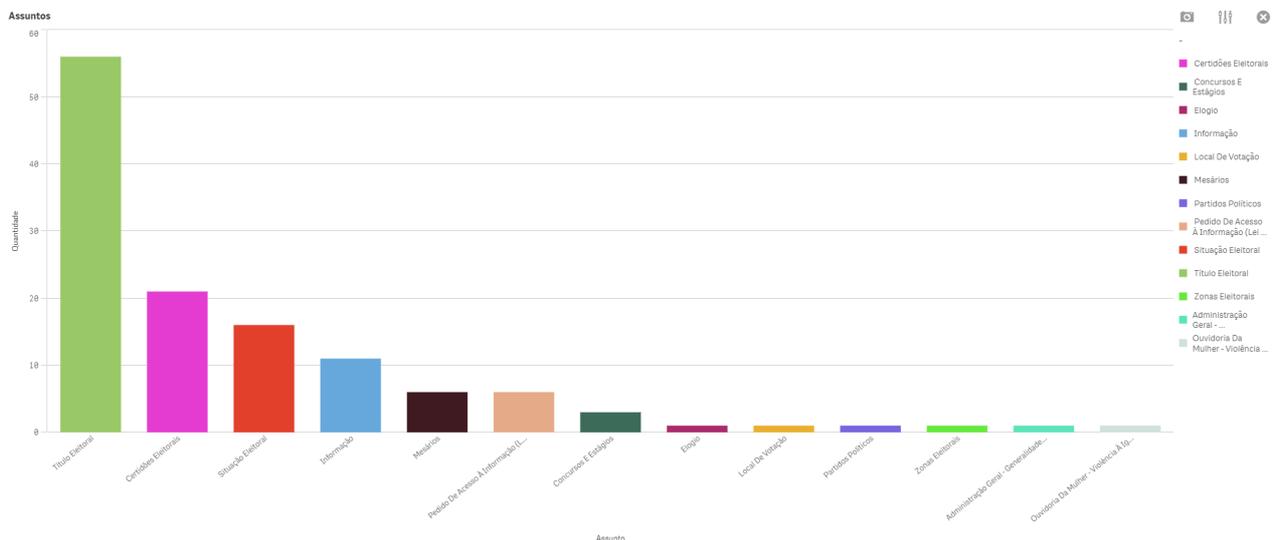
TIPO	OUTUBRO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	10
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	112
DENÚNCIA	1
ELOGIO	1
OUVIDORIA DA MULHER	1
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0
RECLAMAÇÃO	0

Tipos de Processos



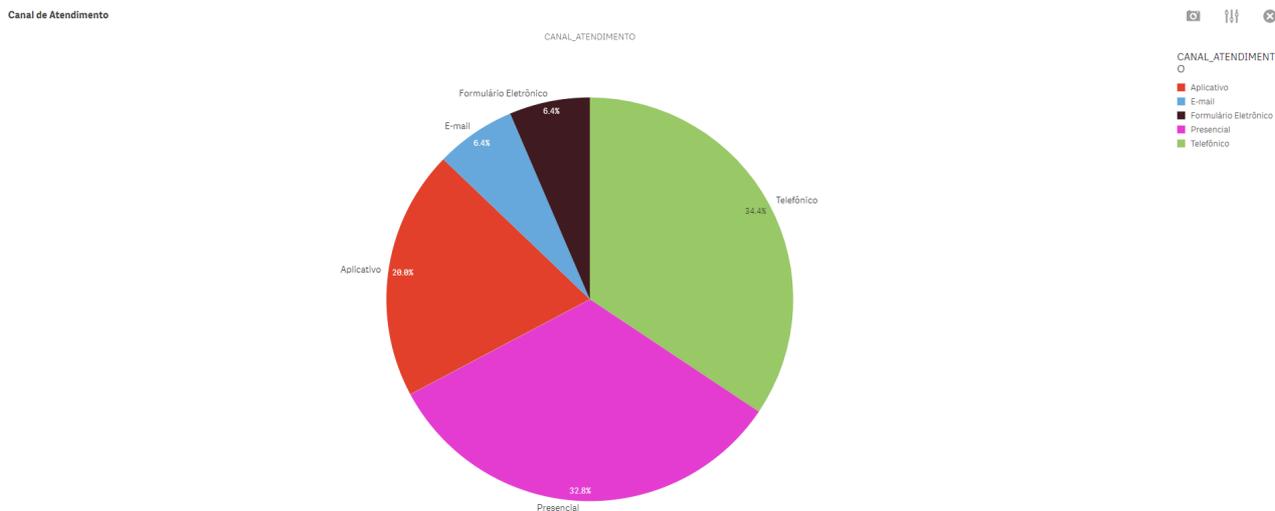
2.1. GRÁFICO POR ASSUNTO

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.**



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **2d 5h 5m 56s**, com menos de três dias, e ficando bem abaixo da meta do indicador que atualmente é de até 5 dias.

O resultado comprova que as respostas ao cidadão, quando não imediatas, tem sido efetivamente célere, conforme se exige do gestor público. Estatística e imagem capturadas do SEI.

Tempos médios de tramitação no período:

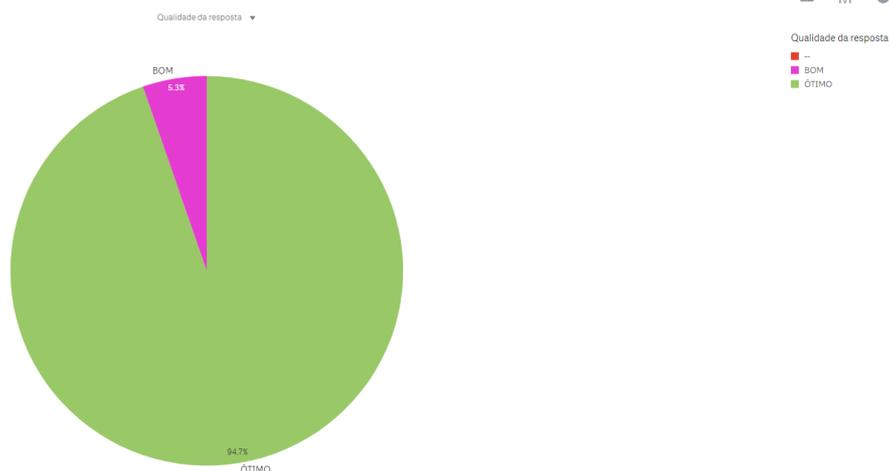
Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	4d 18h 39m 7s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9h 2m 20s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 11h 41m 5s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	2d 6h 38m 21s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	2d 3h 28m 48s
GERAL:		2d 5h 5m 56s

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". Foram respondidos **20 formulários**, o **resultado apresentou o índice de satisfação em 98.33%**, desse modo, **comprova-se em dados a excelência no atendimento.**



Avaliação do 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 outubro/2023**:

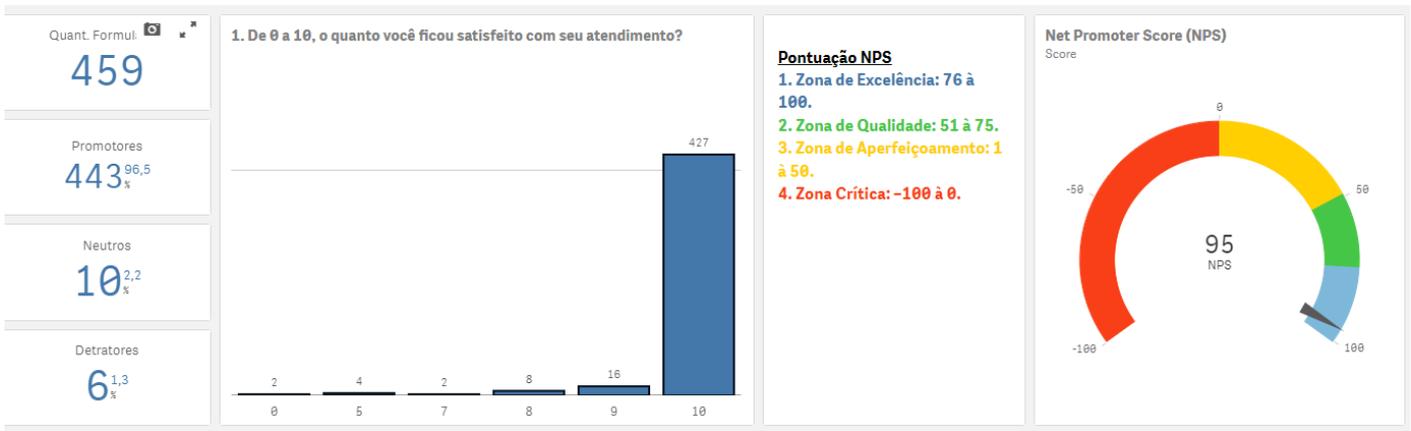
SEI Nº	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0034245-18.2023.6.27.8070	Informações sobre o Sistema Qlik Sense.	Respondido pela Ouvidoria
0034219-20.2023.6.27.8070	Informação sobre concurso unificado do TSE e abertura de estágio no TRE-TO.	SGP/SEGED
0034044-26.2023.6.27.8070	Informação sobre dados das eleições de 1989.	Respondido pela Ouvidoria
0033931-72.2023.6.27.8070	Informação sobre concurso unificado do TSE.	Respondido pela Ouvidoria
0033847-71.2023.6.27.8070	Informação sobre concurso unificado do TSE.	Respondido pela Ouvidoria
0033804-37.2023.6.27.8070	Informações sobre os requisitos para pré-candidatas.	Respondido pela Ouvidoria

0033728-13.2023.6.27.8070	Solicitação votação por seção.	Respondido pela Ouvidoria
0033547-12.2023.6.27.8070	Solicitação de contato telefônico.	Respondido pela Ouvidoria
0033309-90.2023.6.27.8070	Informação para acesso ao sistema SIEL.	Respondido pela Ouvidoria
0033190-32.2023.6.27.8070	Solicitação quanto ao resultado da votação de candidato e suplente a Deputado Estadual.	Respondido pela Ouvidoria

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

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 **459 formulários da Pesquisa de Satisfação**, com índice de **95 NPS, considerado Zona de Excelência**, portanto superando a meta estabelecida para o ano de 2023, que é de 85 NPS. Dos 459 formulários, foram registras **90 Respostas Abertas (Pergunta 2)**.



8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Plantão no final de semana da eleição do Conselho Tutelar para atendimento/suporte aos eleitores quanto aos locais de votação;
- Capacitação EJE/TSE sobre Violência Política contra Mulheres ocorridos nos dias 4 e 6 de outubro de 2023;
- Capacitação sobre "A Ouvidoria como Ferramenta de Gestão - Integridade, Transparência e Participação - Plano Anual de Capacitação 2023, Brasília-DF;
- Reunião com o setor CDS, sobre melhoria na análise de dados da pesquisa de satisfação do cliente externo, batimentos com vários dados;
- Reunião com ASPEQ sobre melhoria da Carta de Serviços;
- Reunião com o Ouvidor para alinhamento com as demandas da ORE;
- Capacitação de Conscientização em Segurança Cibernética (terceira fase);
- Elaboração de estratégias em parceria com a ASCOM para ampliação do uso das redes sociais do Tribunal, com objetivo de alcançar a população;
- Início do programa quinzenal para divulgação da Ouvidoria Eleitoral e da Ouvidoria da Mulher, disponibilizados nos destaques no perfil do TRE-TO;
- Inclusão do link do formulário e contato telefônico da Ouvidoria no perfil do TRE-TO no Instagram (@tre-tocantins);
- Encaminhamento da solicitação do Termo de Cooperação com a SEDES, iniciativa do Juiz de Cooperação que é também é Ouvidor Juiz José Maria Lima;
- Reunião com a equipe para análise de todos os serviços e ações prestadas pela Ouvidoria, bem como revisão das competências mapeadas, para atualização da Gestão por Competência;
- Estudo para alteração da portaria que modifica a nomenclatura da Ouvidoria da Mulher para "Ouvidoria das Mulheres+", demanda determinada pelo Ouvidor;
- Realização da Audiência Pública em Miracema no formato roda de conversa em parceria com o projeto Maria nas Comunidades do TJ-TO.

9. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Visando contribuir para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do Acesso a Informação, no qual expressa -se a transparência ativa, e atendendo uma das atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, expresso no artigo 28, inciso V, da Resolução TRE-TO nº 476/2020, apresentamos sugestão para o aperfeiçoamento das informações no âmbito do Tribunal:

- Disponibilizar no site, aba [Mesários](#) a [Lei nº 4.000/2022](#), que dispõe sobre a isenção da taxa de inscrição para mesários.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria amplifica a voz do cidadão dentro da instituição, atuando como canal que possibilita o relacionamento desburocratizado entre a sociedade e as demais unidades deste regional.

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.

Respeitosamente,

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 13/11/2023, às 09:31, 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 **000012302086124** e o código CRC **1B482FEF**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012302086124v16