

Pesquisar no Menu (Alt + m)

# Estatísticas da Ouvidoria

Pesquisar

Imprimir

- Acompanhamento Especial
- Base de Conhecimento
- Blocos
- Contatos
- Controle de Prazos
- Controle de Processos
- Estatísticas
  - Ouvidoria
  - Unidade
  - Desempenho de Processos

Favoritos

Grupos

Iniciar Processo

Marcadores

Ouvidoria

Painel de Controle

Pesquisa

Pontos de Controle

Processos Sobrestados

Retorno Programado

Textos Padrão

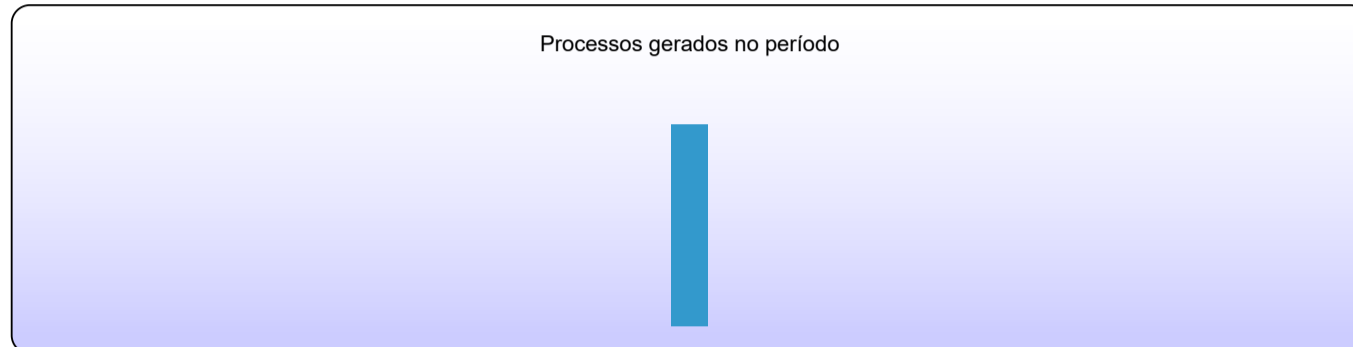
Órgão: TRE-TO

Período: 01/01/20 31/03/20

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	581
<b>TOTAL:</b>	<b>581</b>

Ocultar Gráfico

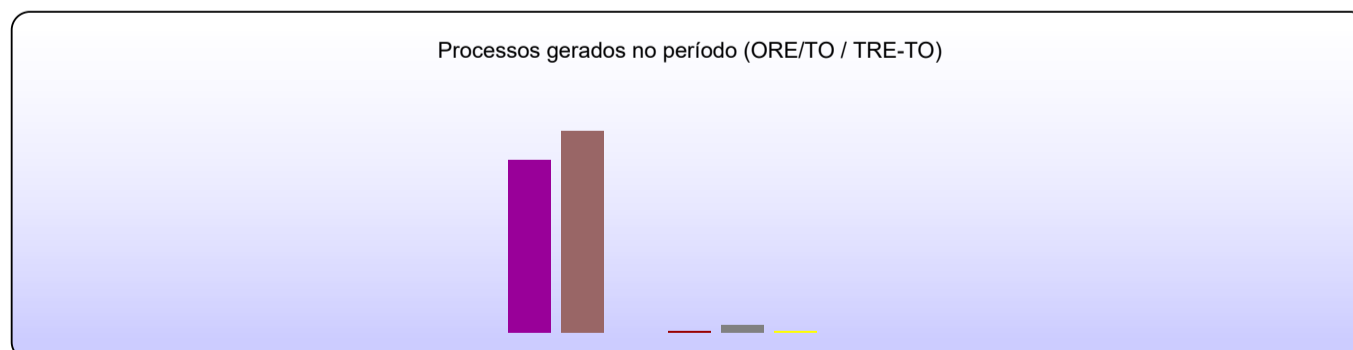


TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2022			
		Jan	Fev	Mar	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	95	66	98	259
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	144	84	75	303
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA		1		1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1	2	1	4
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1	7	3	11
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO		1	1	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO		1		1
<b>TOTAL:</b>		<b>241</b>	<b>162</b>	<b>178</b>	<b>581</b>

Ocultar Gráfico



- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
-------	------------

TRE-TO	581
<b>TOTAL:</b>	<b>581</b>

▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados no período



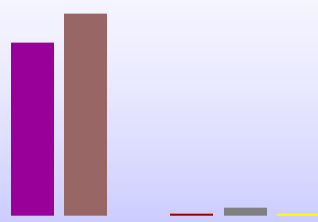
TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2022			
		Jan	Fev	Mar	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	95	66	98	259
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	144	84	75	303
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA		1		1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1	2	1	4
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1	7	3	11
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO		1	1	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO		1		1
<b>TOTAL:</b>		<b>241</b>	<b>162</b>	<b>178</b>	<b>581</b>

▲ Ocultar Gráfico

Processos gerados no período (ORE/TO / TRE-TO)



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

Processos com tramitação no período:

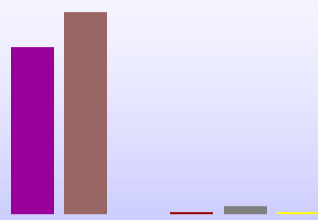
Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	261
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	314
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	4
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	12
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1

**TOTAL:**

595

▲ Ocultar Gráfico

Processos com tramitação no período (ORE/TO / TRE-TO)



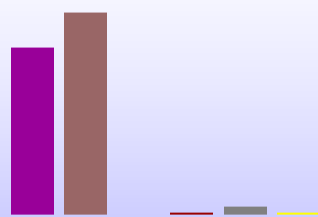
- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	261
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	314
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	4
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	12
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	2
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
<b>TOTAL:</b>		<b>595</b>

▲ Ocultar Gráfico

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

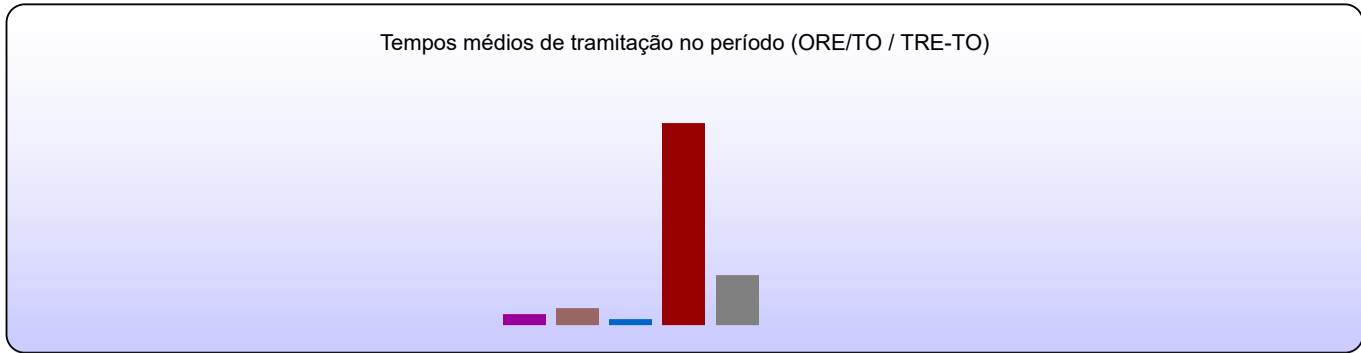


- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	10h 6m 27s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	16h 28s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	5h 56s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	8d 1h 31m 56s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1d 22h 39m
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	52m 4s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1m 32s
<b>GERAL:</b>		<b>1d 14h 53m 11s</b>

▲ Ocultar Gráfico

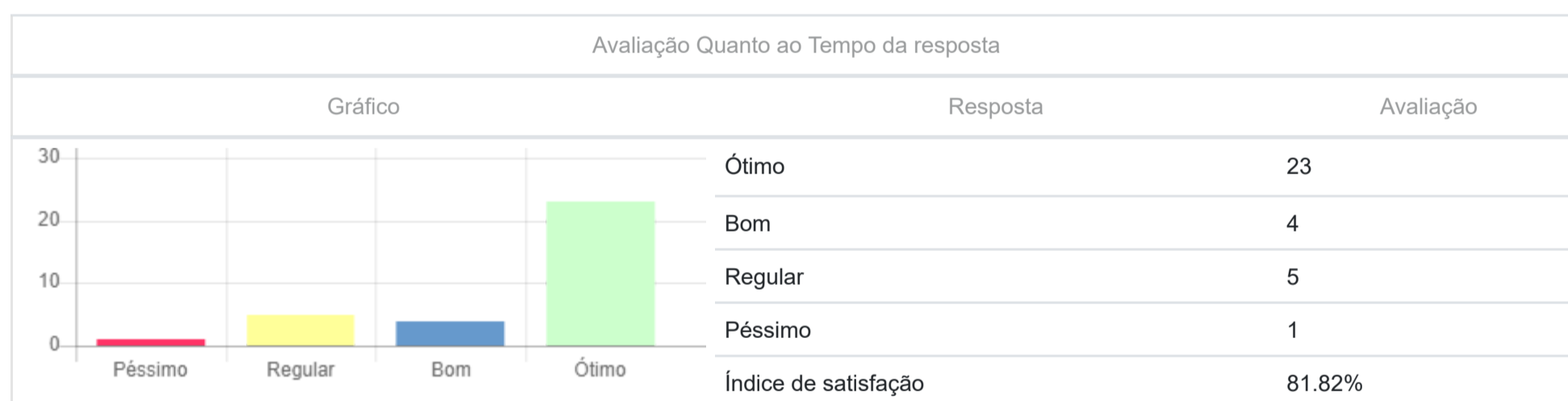
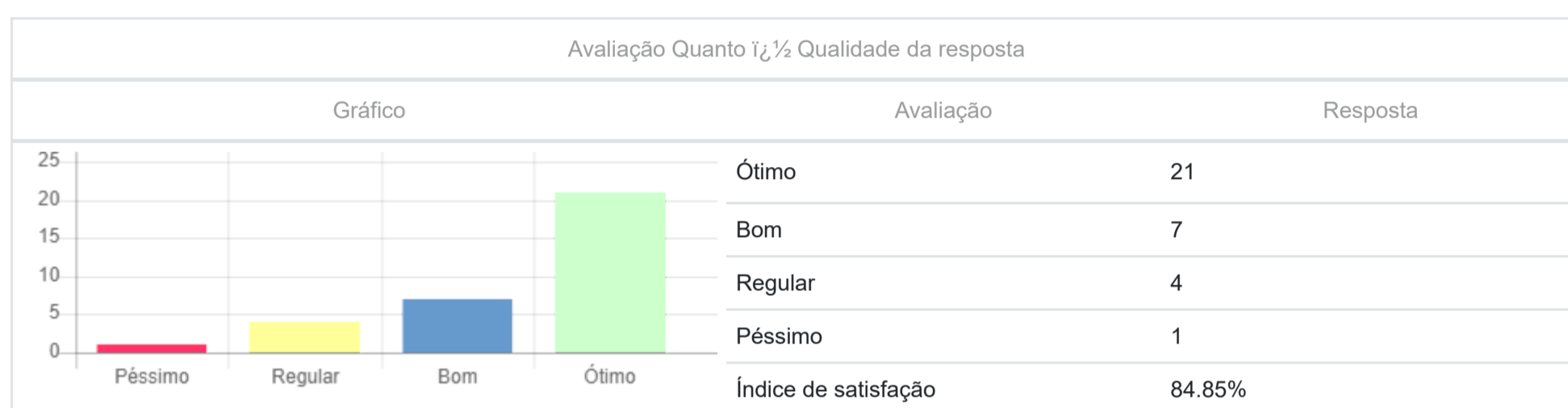
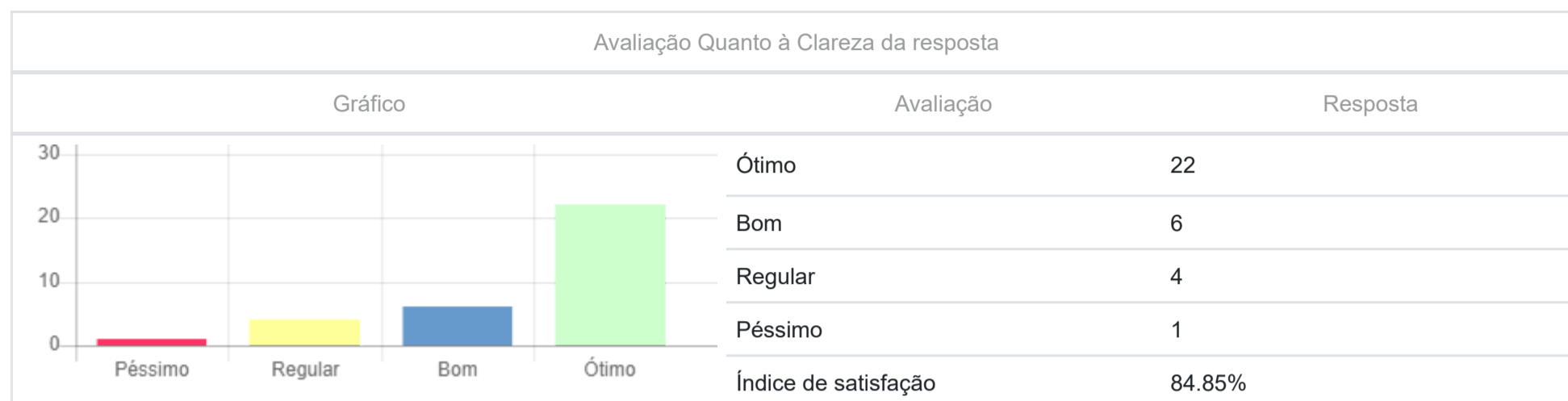


- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria - RECLAMAÇÃO
- Ouvidoria - SUGESTÃO

## Avaliação de Atendimento - Estatísticas

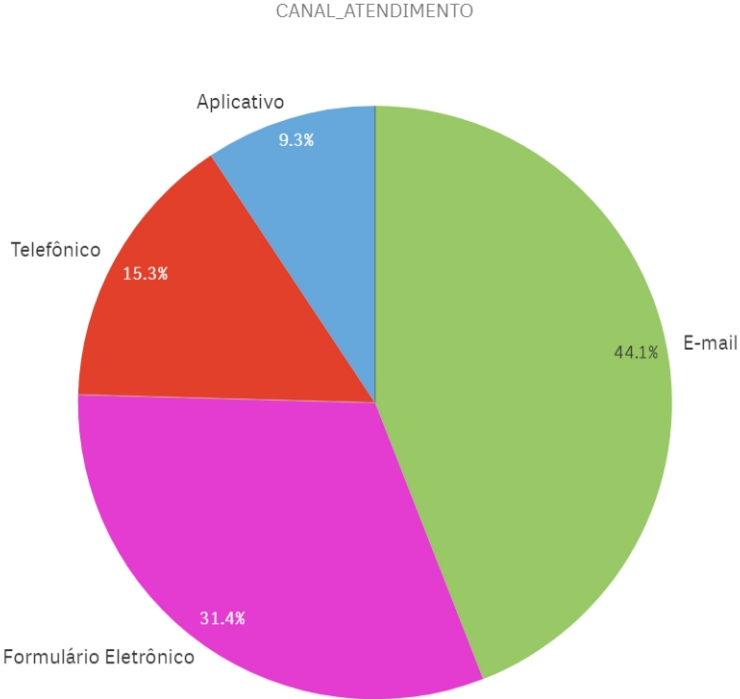


 Período:  a 
**Estatísticas** - Período (01/01/2022 a 31/03/2022)

**Total de Avaliações:** 33


Índice Geral de Satisfação
83.84%

Canal de Atendimento



- CANAL\_ATENDIMENTO
- Aplicativo
  - E-mail
  - Formulário Eletrônico
  - Telefônico



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

### 1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - JANEIRO A MARÇO/2022.

No momento em que vive hoje a humanidade, **pode-se afirmar com segurança que as Ouvidorias dos tribunais brasileiros** assumem papel de **grande destaque** na continuidade do atendimento ao usuário e na melhoria do relacionamento entre o cidadão e o Poder Judiciário.

O cidadão já compreende que possui o **Direito Constitucional Fundamental à Informação**, mas também que o Poder Público tem o dever de facilitar esse acesso, prestando, com eficiência, a informação de qualidade, utilizando-se, sobretudo do canal de comunicação da Ouvidoria, para assegurar a plena efetividade do princípio constitucional da **Publicidade**, também conhecido como princípio da **Transparência**, **previsto no caput do artigo 37 da Carta Magna**.

Para assegurar o pleno Direito ao Acesso à Informação, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO) mantém a **Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins (ORE/TO)**, **órgão de defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão e de aprimoramento dos serviços**, instituída por meio da Resolução nº 209, de 25 de maio de 2010, e suas atribuições estão respaldadas pela **Resolução TRE-TO nº 476/2020**.

A Ouvidoria do TRE-TO tem como competências o recebimento de consultas, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral no Tocantins, o devido encaminhamento dessas demandas e a resposta final ao cidadão.

Assim, o presente Relatório Trimestral de Atividades vem **detalhar a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no Primeiro Trimestre de 2022** e, com base na análise dos dados obtidos, apresentar propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços da Justiça Eleitoral do Tocantins ao cidadão usuário.

### 1. OBJETIVOS

#### **Objetivo Geral:**

Relatar à Douta Presidência e aos ilustres membros do Tribunal as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no **Primeiro Trimestre de 2022**, em cumprimento ao previsto no artigo 10, IX, da Resolução TRE-TO nº 476/2020.

#### **Objetivos Específicos:**

Dar cumprimento dos objetivos estipulados no Planejamento Estratégico do TRE-TO 2021-2026, quais sejam:

**Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão; Aprimorar os mecanismos de transparência pública; Fomentar a educação política da sociedade;**

Aprimorar mecanismos de gestão processual; Priorizar o julgamento dos processos relativos à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais; Aprimorar políticas e práticas de sustentabilidade; Aperfeiçoar mecanismos de gestão do processo eleitoral; **Aperfeiçoar mecanismos de governança**; Aprimorar mecanismos de gestão processual; Aperfeiçoar a governança e a gestão de pessoas; Aprimorar a gestão dos recursos orçamentários e financeiros.

## **2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

O atendimento é realizado em uma sala junto a entrada do prédio, dentro dos parâmetros de acessibilidade, com ampla capacidade de atendimento e funcionando em horário estendido (de 8 às 19h).

O quadro de pessoal é composto atualmente por quatro servidores, uma atendente terceirizada e dois estagiários de Direito, sob a coordenação do servidor Assistente da Ouvidoria, ocupante de Função Comissionada nível FC 3.

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](mailto: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 vem se aprimorando constantemente, principalmente após as sugestões aprovadas nos relatórios anteriores terem sido implementadas pela Administração do Tribunal.

Porém, muito ainda há para ser feito, de modo que os serviços oferecidos pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder à real expectativa do cidadão.

## **3. DEMANDAS RECEBIDAS**

**Total de atendimentos no Primeiro Trimestre (janeiro, fevereiro e março/2022):**

De acordo com o relatório estatístico anexo (000012301433905) durante o Primeiro Trimestre de 2022, a equipe da Ouvidoria registrou 585 atendimentos, que a grande maioria foi na categoria de Atendimento ao Cidadão e em seguida, de pedidos de Acesso a Informação com 261 atendimentos. Importante destacar que no período avaliado, o tempo médio de tramitação das solicitações foi de apenas 1 dia, 14 horas, 53 minutos e 11 segundos, ou seja, menos de 2 dias.

Os canais mais utilizados foram o E-mail (44,10%) liderando, o Formulário Eletrônico (31,40%), Telefônico (15,30%) e o Aplicativo (9,30%).

Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por 33 usuários, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 83,84%.



#### **4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:**

1º - Implantação da Ferramenta Ominichanel (Blip) na Ouvidoria em janeiro/2022;

2º - Encontro virtual Café e Diálogo realizado no dia 28/01/2022, entre os integrantes da Ouvidoria e os servidores das zonas eleitorais, realizado pela ASCOM;

3º - Reunião virtual com a SECAP para Tratativas sobre os cursos para a Ouvidoria em 02/02/2022;

4º - Participação na 21ª. Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), realizado no dia 04/02/2022.

5º - Em março, houve a participação dos servidores da Ouvidoria na Palestra Assédio Moral e Violência no trabalho, realizada pelo professor Doutor José Roberto Heloani (UNICAMP);

6º - No dia Internacional da Mulher (08/03/2022), houve a instituição da Ouvidoria da Mulher, por meio da Portaria nº 172/2022;

7º - Participação da Juíza Ouvidora Dra. Ana Paula Brandão Brasil no lançamento da Ouvidoria da Mulher no Tribunal Superior Eleitoral, ocorrido no dia 21 de março pelo canal do TSE no YouTube, no qual representou o TRE-TO;

8º - Realização da 1ª Edição do Projeto de Audiências Públicas da Ouvidoria para 2022 "Diálogos com a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins: A Justiça Eleitoral a serviço da Cidadania, ocorrido em Araguaína-TO nos dias 28 e 29 de março/2022.

#### **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.

Assim, esta Ouvidoria conhecedora do seu papel de interlocutor da instituição com a sociedade, elabora quadrimestralmente os Relatórios de Pesquisa de satisfação do Cliente Externo, como também realiza as publicações no portal da transparência deste Tribunal, primando sempre pela lisura institucional.

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

Esta metodologia tem como objetivo de 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, sendo a primeira quantitativa, no qual direciona o cliente externo a uma escala de 0 a 10, e a segunda pergunta é qualitativa, ou seja, 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 varia 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

No período compreendido de janeiro a março/2022, foram respondidos 1.541

formulários, com **classificação de 83%**, resultando na **Zona de Excelência**.

## 6. CAVE - CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL DO ELEITOR

Em 06 de dezembro de 2021 foi instituída a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor no Tocantins por meio da Resolução nº 520/2021, atuando como principal canal de atendimento ao eleitor, concentrando assim o atendimento não presencial (telefônico, whastApp e internet) com processamento centralizado das demandas como alistamento eleitoral, tratamento de ocorrências erros de cadastro, baixa de multas eleitorais e etc., aperfeiçoando desse modo o uso racional dos recursos humanos e tecnológicos.

No mesmo mês, houve parceria realizada entre a Ouvidoria Eleitoral e a equipe da Corregedoria, responsável pela Central, onde ficou acordado a liberação do número 0800 6486 800 para utilização compartilhada com a Central de Atendimento ao Eleitor. Dessa forma, o número 0800 (gratuito) está sendo anunciado institucionalmente como o contato da Central de Atendimento ao Eleitor, bem como o canal para recebimento de sugestões, consultas, reclamações, denúncias, críticas, elogios e acesso a informação, demandas da Ouvidoria.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

### Conclusões:

Como visto, a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins vem envidando esforços para poder prestar **um serviço de qualidade à toda a sociedade e bem avaliado 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 só é possível porque esta Ouvidoria conta, desde a sua instituição em 2010, com **total reconhecimento e apoio da Douta Presidência e dos demais membros desta Corte**, sempre sensíveis à necessidade da busca incessante pela **excelência no atendimento ao eleitor tocantinense**.

Destarte, se faz extremamente necessário continuar a aprimorar a Ouvidoria como ferramenta de estímulo **à transparência e à qualidade no atendimento ao cliente**. Portanto, com base nos dados apurados e as atividades desenvolvidas, o atual relatório conclui pelas seguintes proposições.

### Proposições:

1º - Ver a possibilidade da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo, constar na pagina inicial do tribunal, manifestando assim, maior transparência no fornecimento de informações de forma clara e organizada. (Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfm3L5K9R393s17WOeah15BgfV1tFRtlUfKfAoj-cnLI8k7Zw/viewform>)

Palmas - TO, março de 2022.

Juíza **ANA PAULA BRANDÃO BRASIL**

Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO