



RELATÓRIO

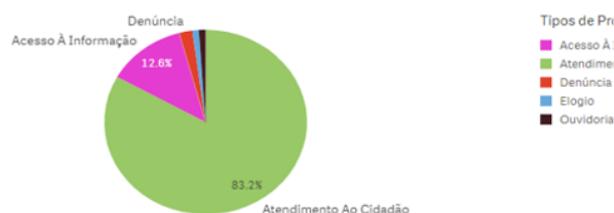
1. APRESENTAÇÃO

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 mensal referente ao mês de setembro 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

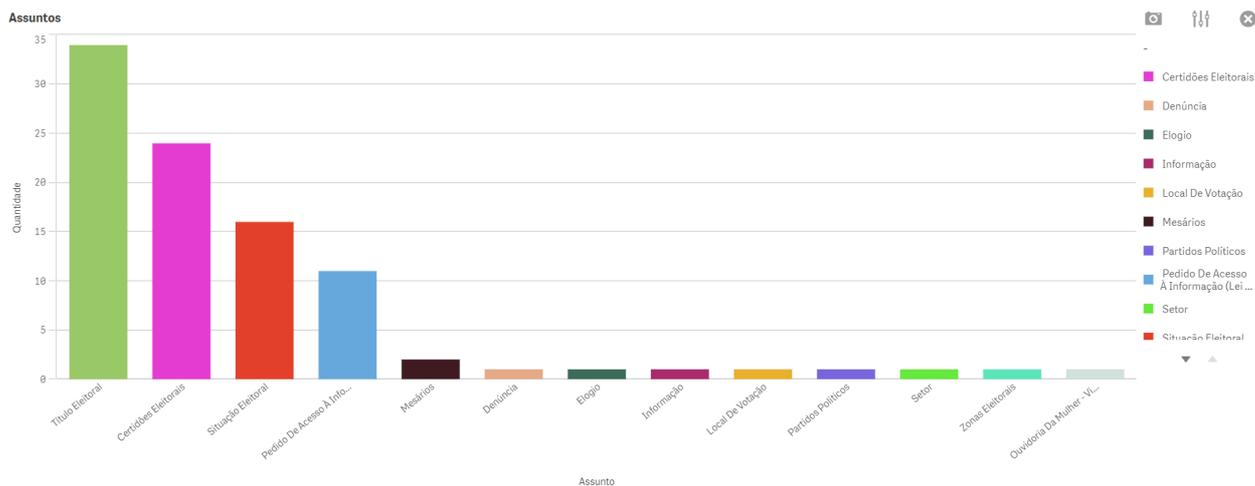
O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/09 a 30/09/2023**, foram de **95 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	SETEMBRO/2023
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	79
ACESSO À INFORMAÇÃO	12
DENÚNCIA	2
ELOGIO	1
CRÍTICA	1
OUVIDORIA DA MULHER	1
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0



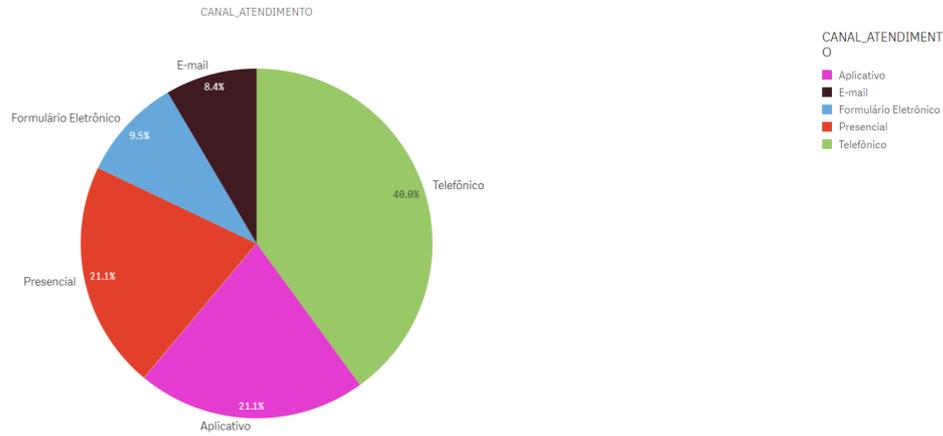
2.1. GRÁFICO POR ASSUNTO

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 4h 13m 38s**, com menos de três dias, e ficando bem abaixo da meta do indicador que atualmente é de até 5 dias.

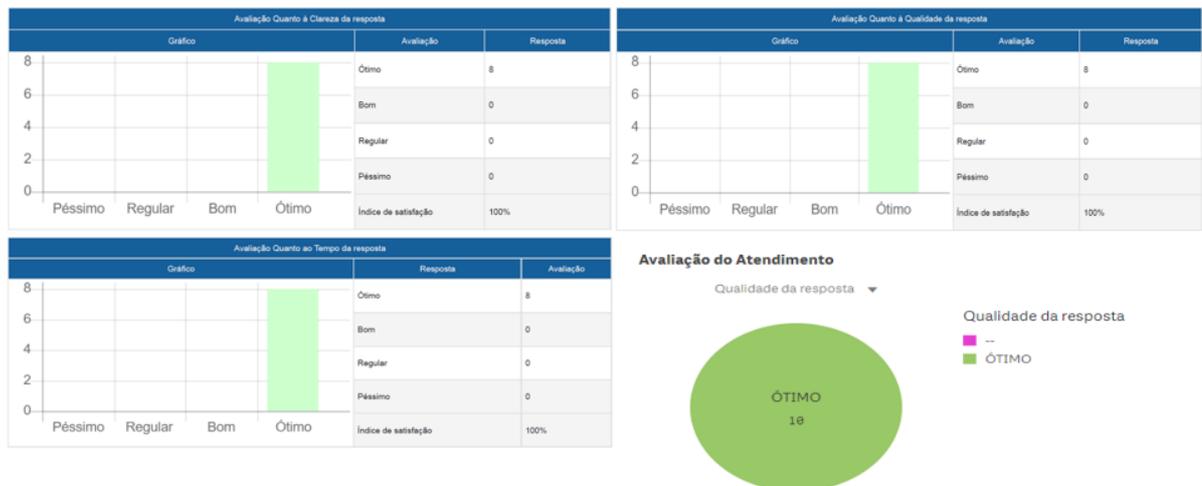
O resultado comprova que as respostas ao cidadão tem sido efetivamente célere, conforme se exige do gestor público. Estatística e imagem capturadas do SEI.

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	4d 23h 1m 18s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	7h 1m 35s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	7h 26m 1s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	3d 5h 17m 25s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	2d 2h 21m 52s
GERAL:		2d 4h 13m 38s

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%, 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 solicitações de Acesso a Informação por assunto e setores demandados **no mês de setembro/2023:**

SEI Nº	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0032102-56.2023.6.27.8070	Informações sobre eleições do conselho tutelar.	Respondido pela Ouvidoria.

032139-83.2023.6.27.8070	Informações sobre edital do certame nº52/2023.	SELIC
0032149-30.2023.6.27.8070	Informações sobre registro de candidatura aos anos: 2016, 2018, 2020 e 2022.	SEPROC II
0032168-36.2023.6.27.8070	Informações sobre edital do certame nº 26/2023.	Respondido pela Ouvidoria.
0032283-57.2023.6.27.8070	Informações sobre o quadro de pessoal do TRE-TO.	SGP/COPES/SEGED
0032475-87.2023.6.27.8070	Universidade do Pará encaminha pesquisa.	SGP/COEDE/SEGED
0032533-90.2023.6.27.8070	Informações sobre prestação de contas retificadora.	COAUDI/ASEPA
0032670-72.2023.6.27.8070	Informações sobre eleições do conselho tutelar.	Respondido pela Ouvidoria.
0032918-38.2023.6.27.8070	Informações sobre eleições do conselho tutelar.	Respondido pela Ouvidoria.
0032958-20.2023.6.27.8070	Informações sobre eleições anteriores ao ano de 2008.	Respondido pela Ouvidoria.
0032990-25.2023.6.27.8070	Informações sobre eleições de Araguaína-TO.	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 **741 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.

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



A Ouvidoria é responsável por aferir o grau de satisfação dos clientes externos acerca dos serviços prestados por todos os setores do Tribunal, por se tratar de atendimento ao cidadão. A captura do resultado é realizada na ferramenta Qlik Sense (B.I.)

No mês de referência foram respondidos **741 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.

Quanto as Respostas Abertas (Pergunta 2), 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 e , e todas as segundas-feiras;
- Alinhamento com a ASCOM para ampliação do uso das redes sociais do Tribunal, para atingir públicos geracionais distintos, informando sobre os serviços prestados e as ações que a Ouvidoria Eleitoral e Ouvidoria da Mulher participam.
- Inclusão do link do site da ouvidoria, com disponibilidade do formulário no perfil do TRE-TO no Instagram.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é o canal que possibilitando o relacionamento desburocratizado com a sociedade e as demais unidades deste Regional.

A missão 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.

Desse modo, a Ouvidoria cumpre seu papel diariamente 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 ou elogios.

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 18/10/2023, às 16:10, 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 **000012302071444** e o código CRC **ED0410EB**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012302071444v7