

Estatísticas da Ouvidoria

- 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: 01/04/20 📅 30/06/20 📅

Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	794
TOTAL:	794

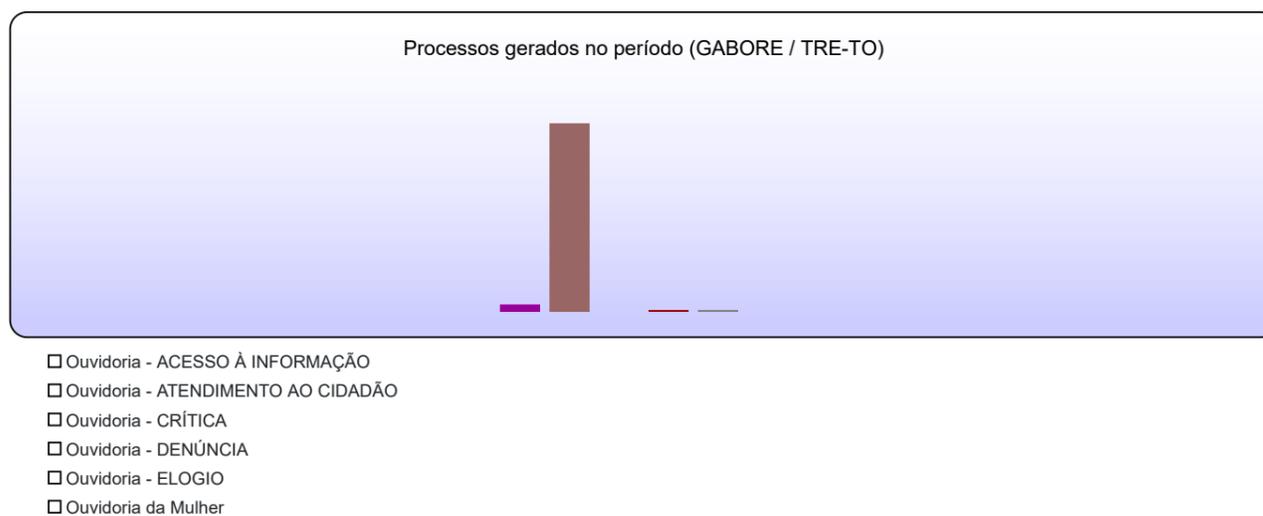
▲ Ocultar Gráfico



Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2022			
		Abr	Mai	Jun	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	9	7	10	26
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	254	303	195	752
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1	1		2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5		3	8
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	3	1		4
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	2			2
TOTAL:		274	312	208	794

▲ Ocultar Gráfico



Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
-------	------------

TRE-TO	794
TOTAL:	794

▲ Ocultar Gráfico

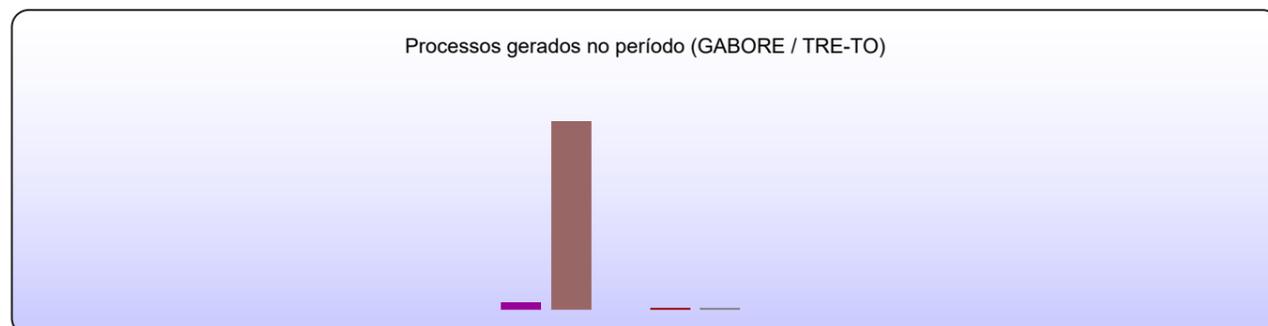


TRE-TO

Processos gerados no período:

Órgão	Tipo	2022			
		Abr	Mai	Jun	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	9	7	10	26
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	254	303	195	752
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1	1		2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5		3	8
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	3	1		4
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	2			2
TOTAL:		274	312	208	794

▲ Ocultar Gráfico



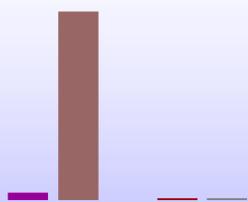
- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria da Mulher

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	29
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	764
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	10
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	6
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	2
TOTAL:		813

▲ Ocultar Gráfico

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



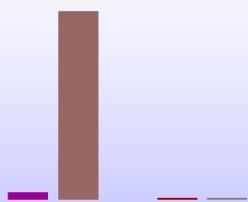
- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria da Mulher

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	29
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	756
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	9
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	6
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	2
TOTAL:		804

▲ Ocultar Gráfico

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



- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria da Mulher

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	8
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1
TOTAL:		9

▲ Ocultar Gráfico

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período (GABORE / TRE-TO)



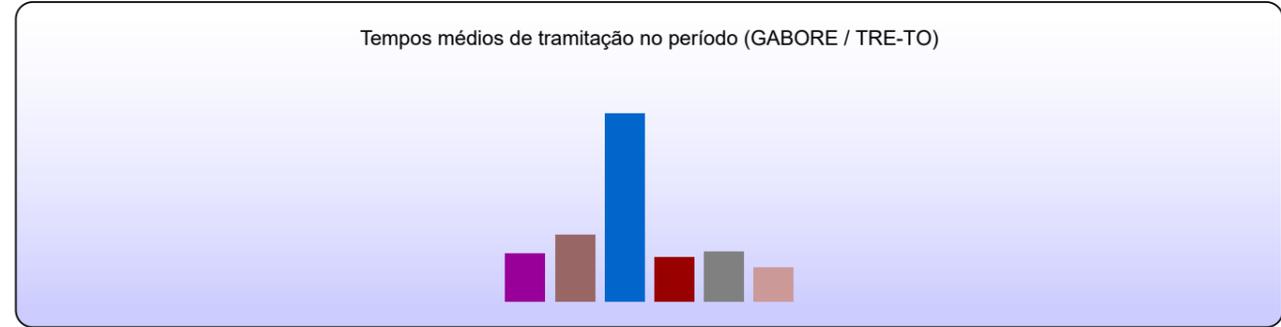
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - DENÚNCIA

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
-------	------	-------------

TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1d 10h 31s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1d 23h 9m 9s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	5d 12h 54m 13s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 7h 39m 42s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1d 11h 19m 31s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	1d 27m 15s
GERAL:		2d 2h 55m 3s

▲ Ocultar Gráfico



- Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO
- Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO
- Ouvidoria - CRÍTICA
- Ouvidoria - DENÚNCIA
- Ouvidoria - ELOGIO
- Ouvidoria da Mulher

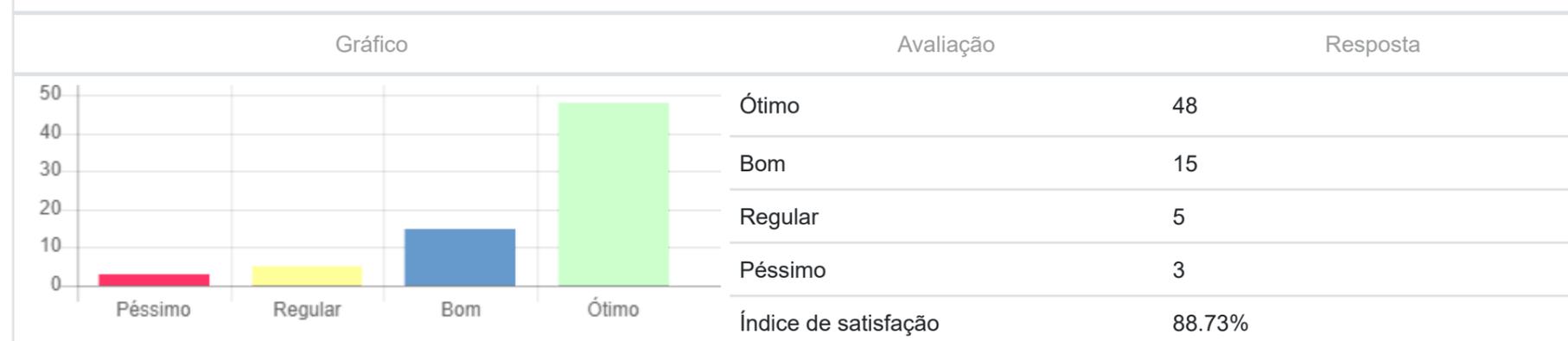
Avaliação de Atendimento - Estatísticas

[Pesquisar](#)[Imprimir](#)Período: a

Estatísticas - Período (01/04/2022 a 30/06/2022)

Total de Avaliações: 71

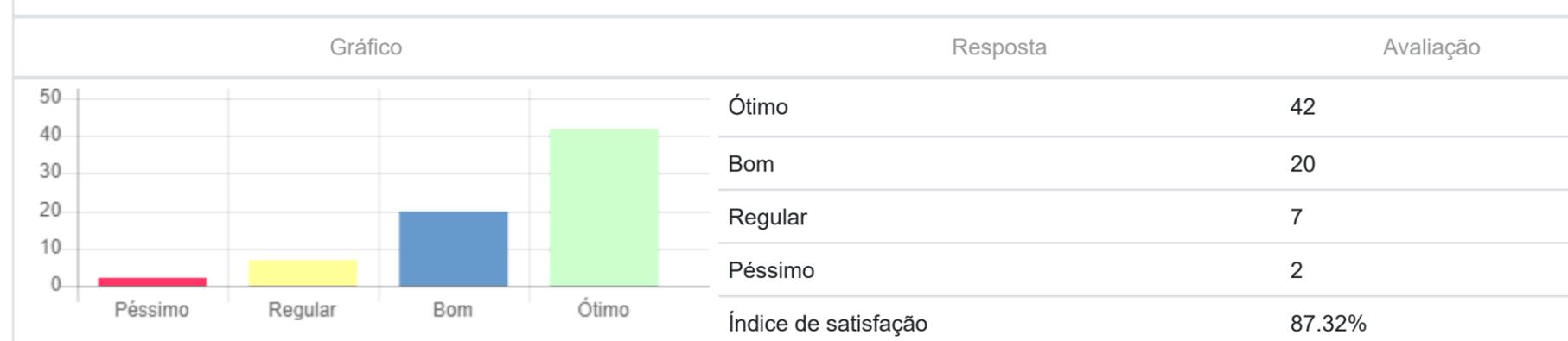
Avaliação Quanto à Clareza da resposta



Avaliação Quanto à Qualidade da resposta



Avaliação Quanto ao Tempo da resposta



Índice Geral de Satisfação

89.2%

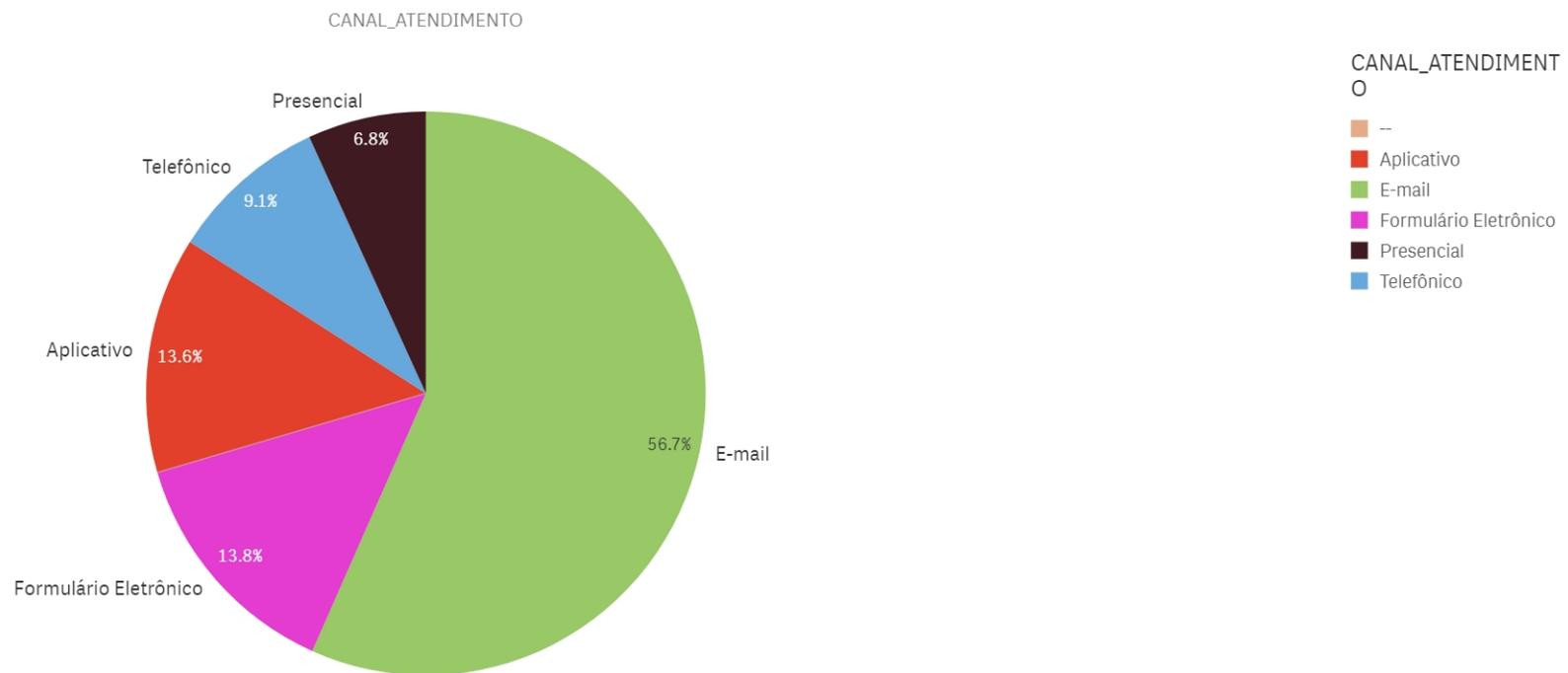
Avaliação Quanto à Clareza da resposta		
Gráfico	Avaliação	Resposta
	Ótimo	48
	Bom	15
	Regular	5
	Péssimo	3
	Índice de satisfação	88.73%

Avaliação Quanto à Qualidade da resposta		
Gráfico	Avaliação	Resposta
	Ótimo	47
	Bom	18
	Regular	3
	Péssimo	3
	Índice de satisfação	91.55%

Avaliação Quanto ao Tempo da resposta		
Gráfico	Resposta	Avaliação
	Ótimo	42
	Bom	20
	Regular	7
	Péssimo	2
	Índice de satisfação	87.32%

Índice Geral de Satisfação	
89.2%	

Canal de Atendimento



* O conjunto de dados contém valores negativos ou iguais a zero que não podem ser mostrados neste gráfico.



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

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - ABRIL A JUNHO/2022

No momento 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 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, bem como 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 Segundo 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 **2º Trimestre de 2022**, em cumprimento ao previsto no artigo 10, IX, da Resolução TRE-TO nº 476/2020.

Objetivos Específicos:

Dar cumprimento aos 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.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

O atendimento é realizado em uma sala junto à 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 um estagiário 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;**

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 Segundo Trimestre (abril/maio/junho/2022):

De acordo com o Relatório Estatístico anexo (000012301473843), durante o Segundo Trimestre de 2022 a equipe da Ouvidoria registrou 813 atendimentos, sendo que a grande maioria foi na categoria de Atendimento ao Cidadão, quando solicitados informações pelo eleitor, emissão de certidões e certificados, etc. Importante destacar que no período avaliado, o tempo médio de tramitação das solicitações foi de apenas 2 dias, 2 horas, 55 minutos e 3 segundos, ou seja, menos de 3 dias.

Os canais mais utilizados foram o E-mail (56,70%), o Formulário Eletrônico e Aplicativo de mensagens (13,80%), Telefônico (9,10%) e o Presencial (6,80%).

Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por 71 clientes usuários, que avaliaram a Clareza da resposta; a Qualidade da resposta e o Tempo da resposta, com índice de aprovação (Bom ou Ótimo) de 89,20%.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

1º - Participação do servidor Denilson Mariano de Brito no Seminário "LGPD. A Proteção de Dados Pessoais como Direito Fundamental", realizado nos dias 11 e 12/04/2022, presencial, em Fortaleza/Ceará;

2º - Em abril/2022 foram realizadas as 2ª e 3ª edições das Audiências Públicas da Ouvidoria em Pedro Afonso e Miracema do Tocantins;

3º - Em maio/2022 foram realizadas as 4ª e 5ª edições das Audiências Públicas da Ouvidoria em Gurupi e Formoso do Araguaia;

4º - Participação na 22ª Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (XXII e-COJE), realizada em 06 de maio/2022;

5º - Participação da juíza Ouvidora no XLVIII Encontro do Colégio de Corregedores Eleitorais do Brasil, ocorrido nos dias 05 e 06 de maio de 2022, no TRE-SP, no qual representou o Presidente a pedido;

6º - Em junho/2022 foram realizadas as 6ª e 7ª edições das Audiências Públicas da Ouvidoria em Dianópolis e Arraias;

7º - Em junho também ocorreu a reunião do GT (Grupo de Trabalho), que foi instituído para discussão acerca de diretrizes mínimas comuns às Ouvidorias Eleitorais, tendo o servidor Denilson Mariano de Brito como integrante, quando foi concluída a minuta da Resolução do TSE e aguardando aprovação no Plenário;

8º - Reformulação do site da Ouvidoria Eleitoral do Tocantins passando a ser mais comunicativa com o usuário e de fácil compreensão, o que possibilitou uma navegação mais intuitiva, com disponibilização de informações sobre a Ouvidoria, canais de atendimento, acesso aos relatórios, legislação, cartilhas, audiências públicas, carta de serviços, pesquisa de satisfação, painel de BI sobre a pesquisa do atendimento, tudo de forma clara e transparente;

9º - Participação da Juíza Ouvidora Dra. Ana Paula Brandão e as servidoras Rosângela Teresa Cristina no Curso: Intervenções em Assédio e Violência, realizado nos dias 27 e 28 de agosto, via remoto, com a instrutora Profª Lis Andréa pereira Soboll;

10º - Realizada Auditoria Interna do SGQ na Ouvidoria no dia 28 de junho (presencial), no qual foi auditado o Processo "Ouvir o cliente cidadão-usuário".

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 interlocutora 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 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 abril a junho/2022, foram respondidos 923 formulários, com **classificação de 84%**, 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 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 (CAVE), bem como o canal para recebimento de Sugestões, Consultas, Reclamações, Denúncias, Críticas, Elogios e Acesso à Informação e demandas da Ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões:

Como visto, a Ouvidoria Eleitoral do Tocantins vem envidando esforços para prestar **um serviço de qualidade a toda a sociedade e ser assim bem avaliada 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 viabilidade de adequação do SEI da Ouvidoria à LGPD (Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais) junto ao tribunal que implantou o Sistema Eletrônico de Informações (SEI);

2º - Reiterar a sugestão apresentada em relatórios passados da realização de capacitação para os atendentes da CAVE no atendimento ao nosso cliente cidadão, no tocante a cortesia no atendimento, qualidade da resposta à demanda, clareza na comunicação, e em especial às demandas voltadas à Ouvidoria que são: **Reclamação, Denúncia, Sugestão, Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), Elogios e Críticas**. Convém ressaltar a estrita cautela no canal de atendimento "Telefônico 0800" que compartilha com a CAVE o número 0800 6486 800, de modo que quando ocorrer demandas de competência da Ouvidoria, sejam estas prontamente encaminhadas a este Setor responsável.

Palmas - TO, junho de 2022.

Juíza ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidora Regional Eleitoral - TRE/TO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Juiz Membro



Documento assinado eletronicamente em 04/07/2022, às 18:41, 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 **000012301473852** e o código CRC **C4D4E701**.

0010796-65.2022.6.27.8070

000012301473852v49