

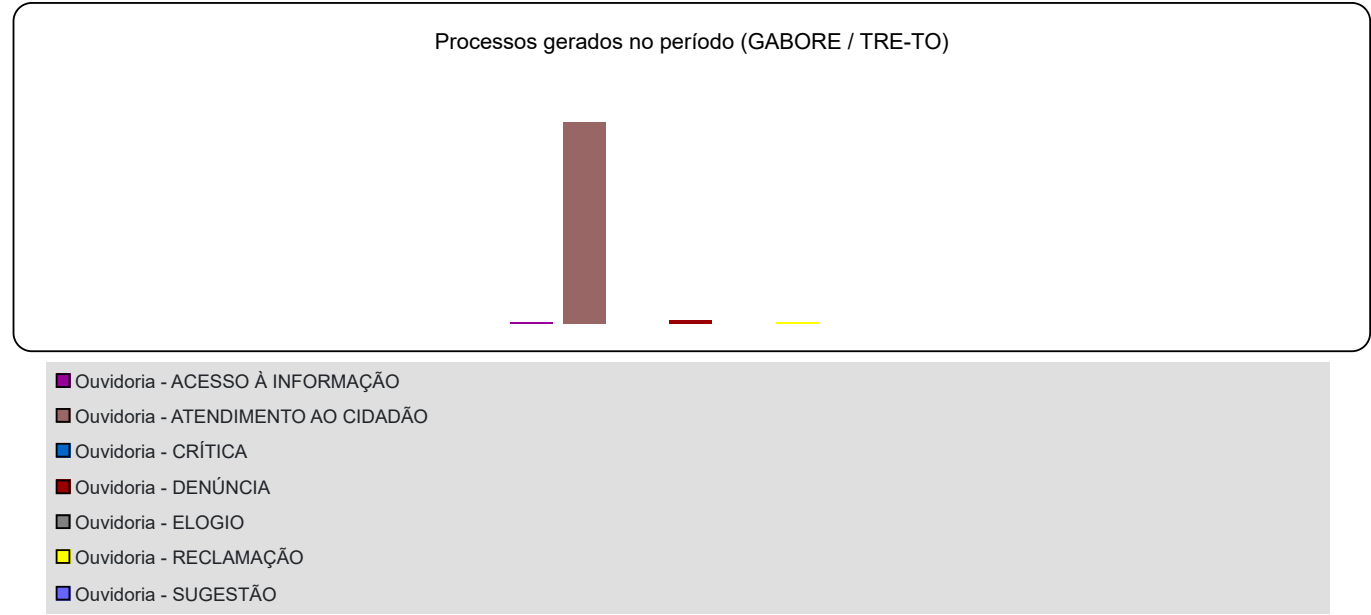
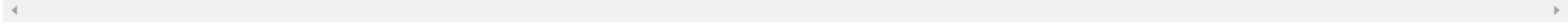
Processos gerados no período:

Órgão	Quantidade
TRE-TO	2.817
TOTAL:	2.817



Processos gerados no período:

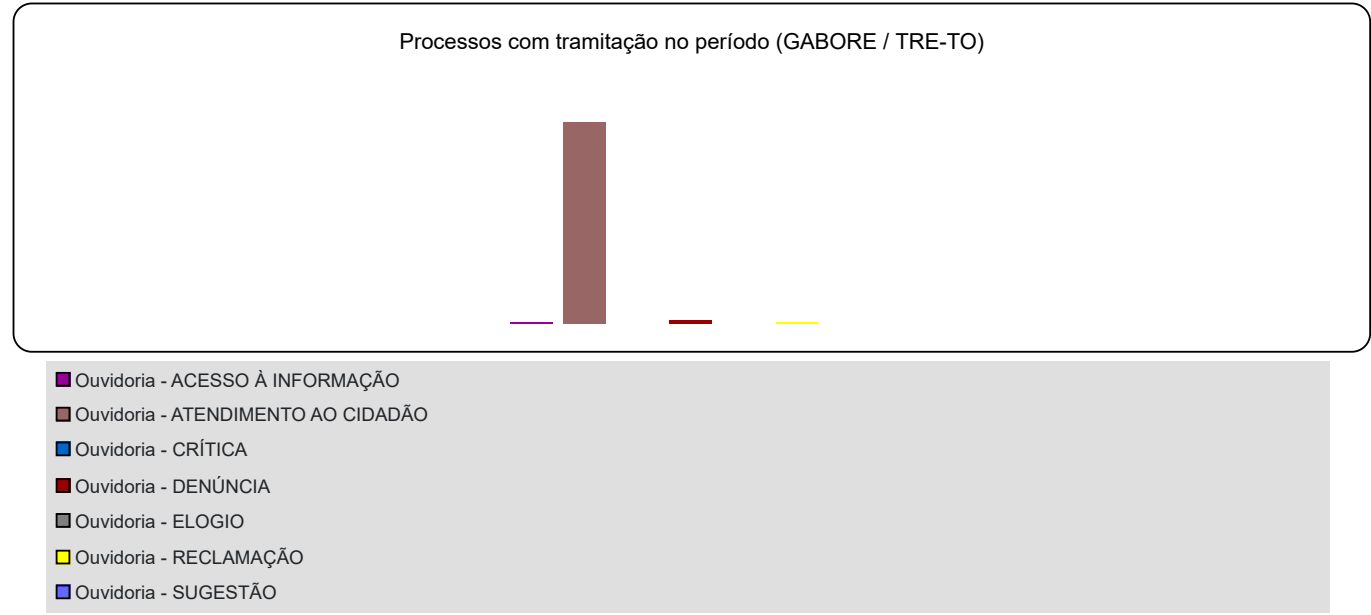
Órgão	Tipo	2022			
		Out	Nov	Dez	
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	15	3	1	19
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2524	141	41	2.706
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	4	2		6
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	49			49
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1			1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	35			35
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1			1
TOTAL:		2.629	146	42	2.817



Processos com tramitação no período:

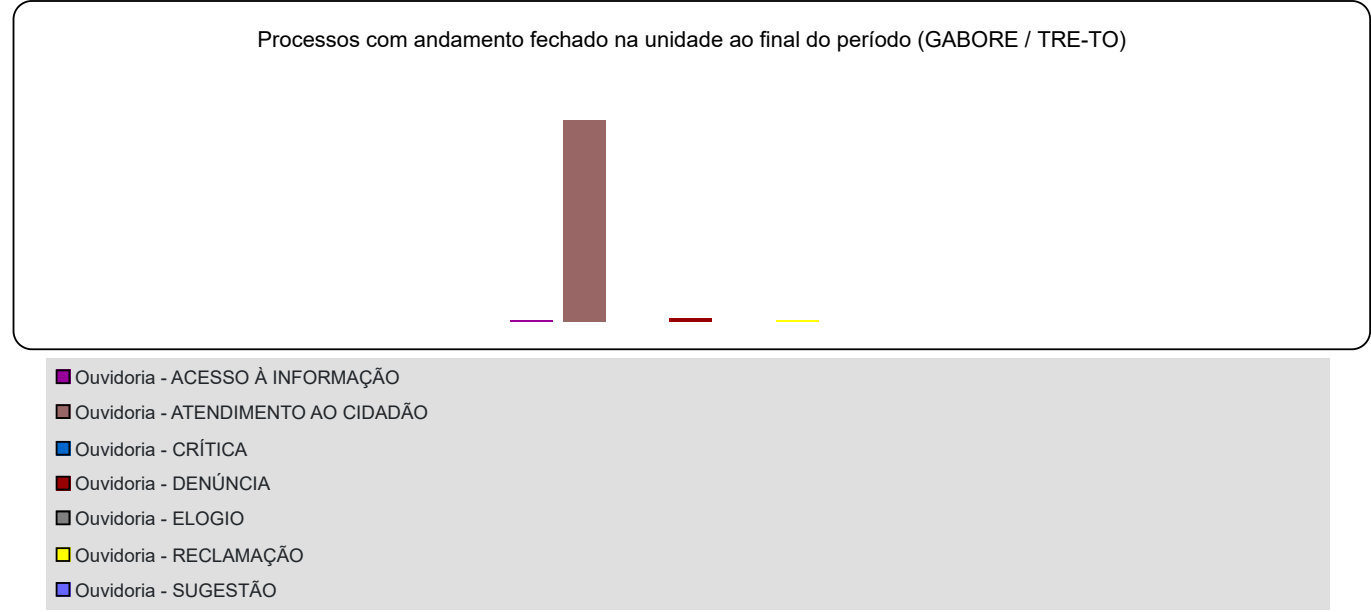
Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	19
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.709
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	6
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	50
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	35

TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
TOTAL:		2.821



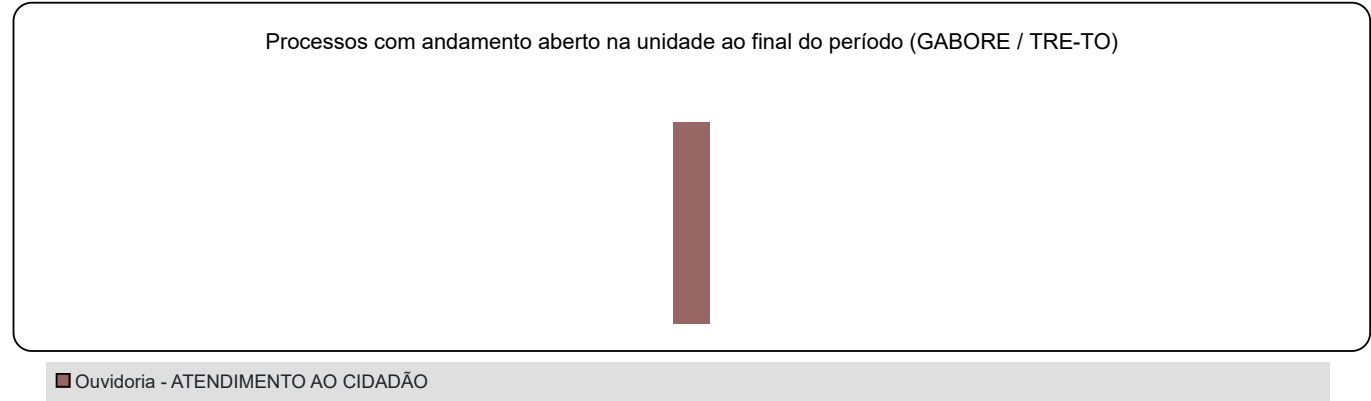
Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	19
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2.704
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	6
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	50
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	35
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	1
TOTAL:		2.816



Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

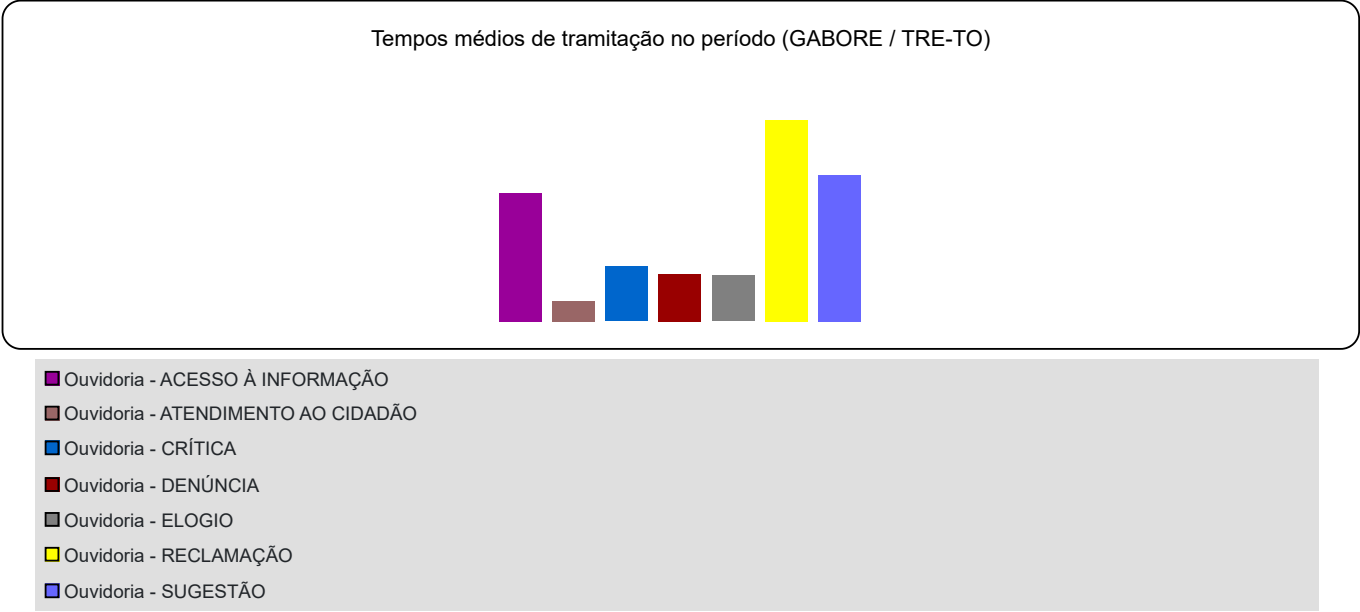
Órgão	Tipo	Quantidade
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5
TOTAL:		5



Tempos médios de tramitação no período:

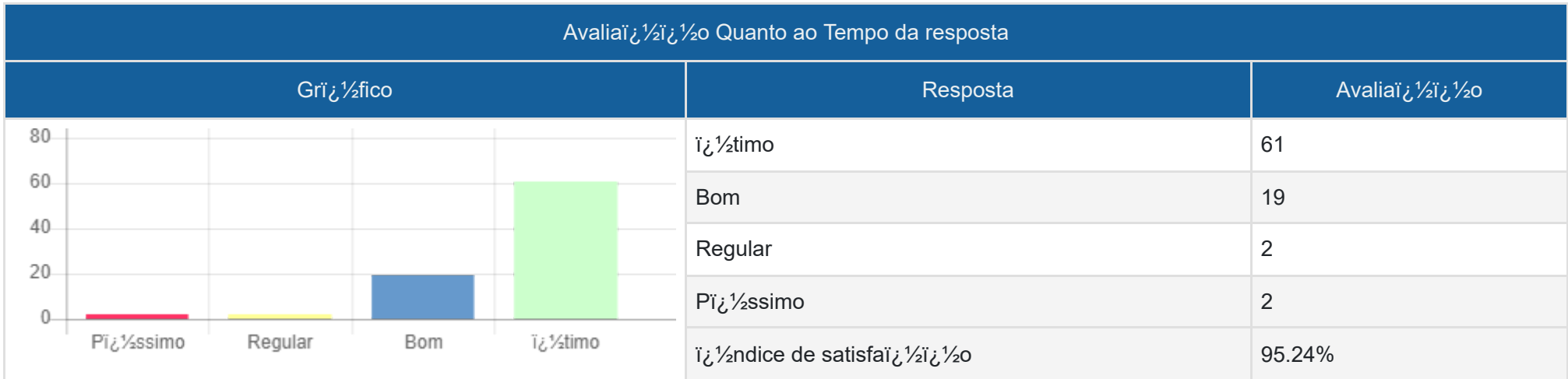
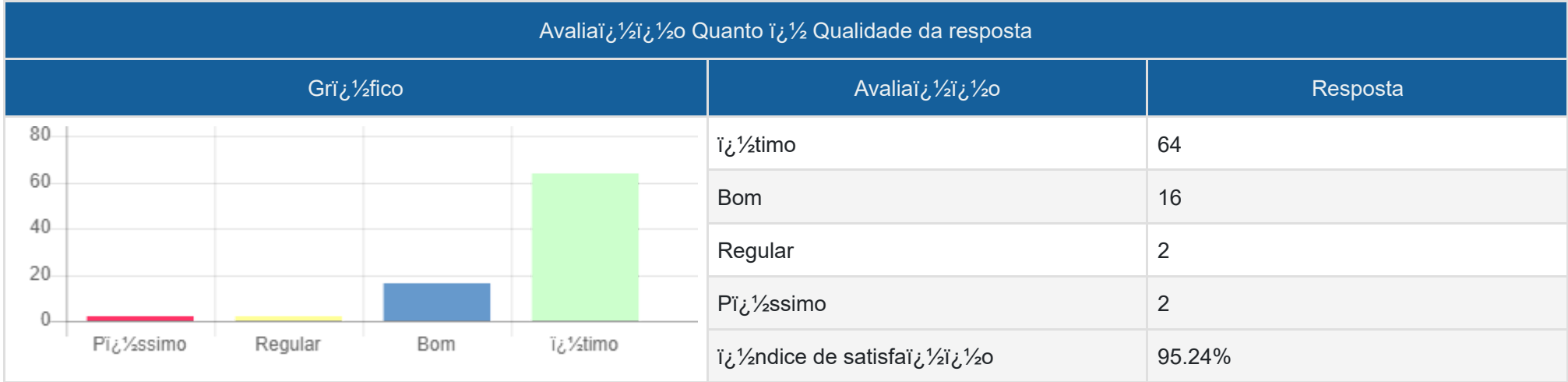
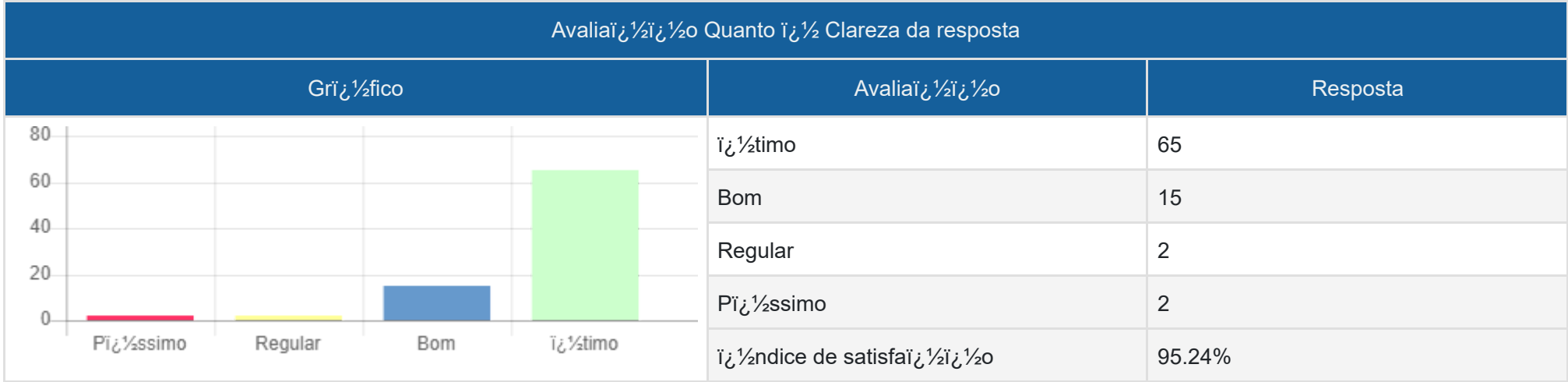
Órgão	Tipo	Tempo Médio
-------	------	-------------

TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	3d 6h 32m 1s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	12h 15m 53s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	1d 9h 52m 19s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 5h 22m 29s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1d 3h 53m 17s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	5d 2h 41m 33s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	3d 17h 31m 19s
GERAL:		2d 8h 18m 24s



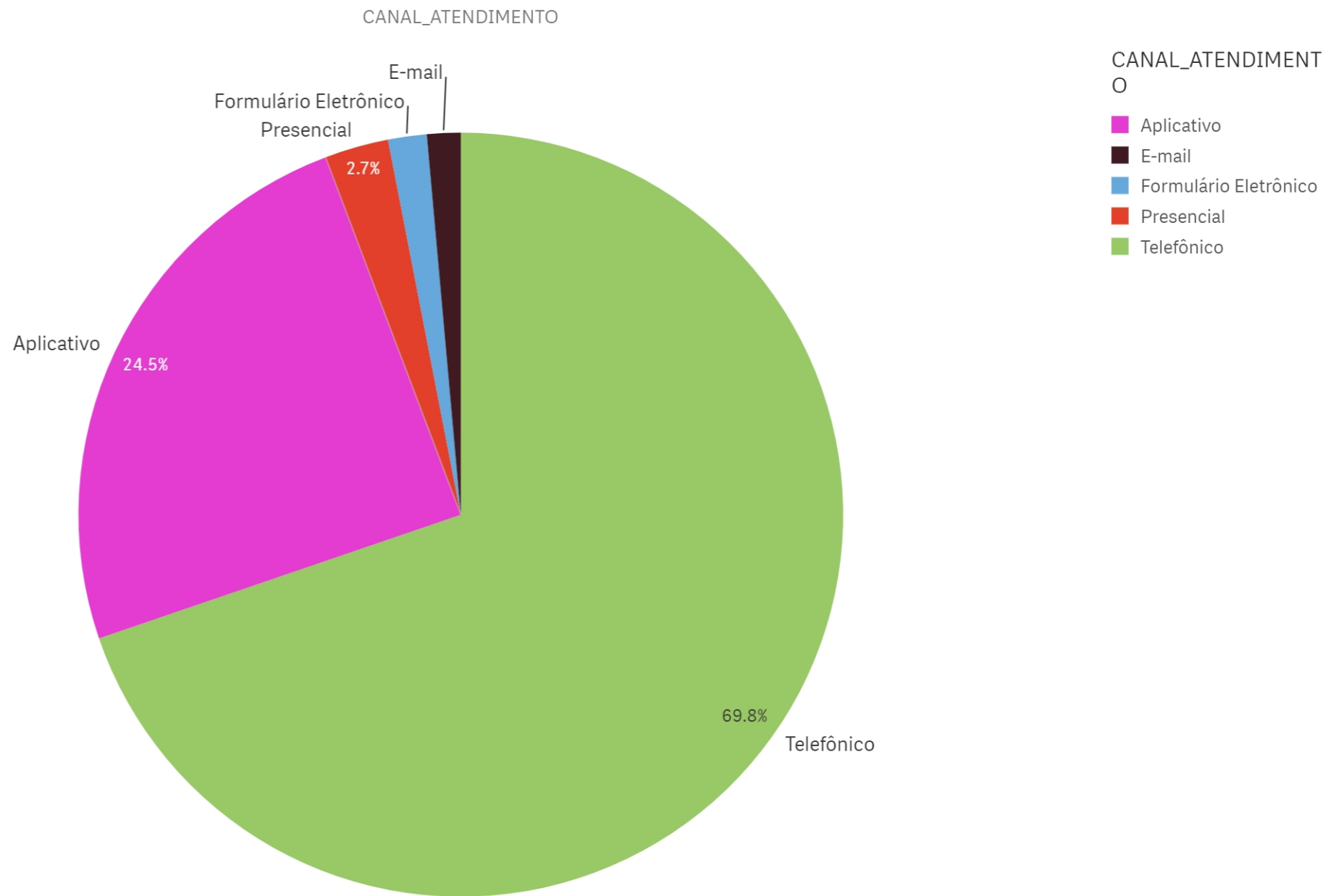
Estatísticas - Período (01/10/2022 a 31/12/2022)

Total de Avaliações: 84



Índice Geral de Satisfação
95.24%

Canal de Atendimento





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

QUARTO RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA - OUTUBRO A DEZEMBRO/2022

A Ouvidoria representa o lugar da escuta, constituindo-se um canal de comunicação direta dos cidadãos com a instituição, trazendo a real possibilidade de participação da população no controle da qualidade dos serviços públicos.

A Ouvidoria tem como competências o recebimento de consultas, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades desta Justiça Especializada, e vem cumprindo sua finalidade de fazer a interlocução com a sociedade, de forma simples e desburocratizada, com procedimentos administrativos céleres, assegurando o princípio constitucional da Transparência, previsto no caput do artigo 37 da Carta Magna.

O Relatório Trimestral de Atividades detalha o volume de demanda da sociedade pelo canal da Ouvidoria do **Quarto Trimestre de 2022** e, com base na análise dos dados, é possível apresentar sugestões para a melhoria contínua na prestação dos serviços e assim a Justiça Eleitoral do Tocantins continuará cumprindo com a política da qualidade no que diz respeito a satisfação dos clientes.

1. OBJETIVOS

Objetivo Geral:

Apresentar ao Presidente, e aos demais setores integrantes deste Regional, às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no **Quarto Trimestre de 2022**, em cumprimento ao previsto no art. 35, VI do RITRE, bem como do art. 10, IX, da Resolução TRE-TO nº 476/2020.

Objetivos Específicos:

Dar cumprimento aos Objetivos estipulados no Planejamento Estratégico TRE-TO 2021-2026, bem como os do sistema de Gestão da Qualidade, quais sejam:

Aprimorar mecanismos de atendimento ao cidadão;

Aprimorar os mecanismos de transparência pública;

Fomentar a educação política da sociedade.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A sala de atendimento da Ouvidoria atende os parâmetros de acessibilidade, sem exigências formais de vestimentas, de modo que assim cumpre seu papel de facilitador de acesso às informações pelos cidadãos.

Tem ampla capacidade de atendimento e funcionando em horário estendido das 8h às 19h, bem como diversas formas de acesso, presencial, telefônico (0800), aplicativo de mensagens, formulário eletrônico, e-mail e correios.

O quadro de pessoal é composto atualmente por seis servidores e uma atendente terceirizada, sob a coordenação da Assessora da Ouvidoria.

O serviço de atendimento prestado pela Ouvidoria tem evoluído constantemente, e, deve-se ao apoio e a implementação pela Administração do Tribunal, das sugestões apresentadas nos relatórios anteriores.

Essas melhorias vem ao encontro de um dos objetivos da qualidade em buscar o aprimoramento do mecanismos de atendimento ao eleitor, com base nas informações, reclamações, denúncias críticas e elogios, e com isso corresponder à real expectativa do cidadão.

3. DEMANDAS RECEBIDAS

Total de atendimentos no Quarto Trimestre (outubro/novembro/dezembro/2022):

O Relatório Estatístico constante no anexo (000012301614409), registrou **2.817 atendimentos** realizados pela equipe da Ouvidoria, sendo que a maioria foi na categoria de Atendimento ao Cidadão(informações pelo eleitor, emissão de certidões, certificados, local de votação, voto em trânsito, etc).

Importante destacar que, apesar de ser período eleitoral, foi mantido o tempo médio de tramitação das solicitações foi de **apenas 2 dias, 8 horas, 18 minutos e 24 segundos, ou seja, prazo inferior ao indicador da meta do SGQ.**

Como a Ouvidoria é o canal de interlocução entre o público externo e o tribunal, houve registros de número elevado de reclamações, denúncias e críticas, tendo em vista o período eleitoral (Eleições Gerais 2022), sendo todas registradas, tratadas e encaminhada a resposta aos cidadão reclamante.

Pelo gráfico, constata-se que os **canais mais utilizados foram o Telefônico (69,80%) e o Aplicativo de mensagens, Blip (24,5%),** sendo seguidos pelo Atendimento Presencial (2,7%) e o Formulário Eletrônico (1,6%) e o E-mail (1,4%). O elevado percentual do uso do canal telefônico, foi em razão das consulta do local de votação e número das seções no dia da eleição, do 1º e 2º turnos, meio de comunicação de fácil acesso e resposta imediata.

Atualmente a **Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria** é enviada através do correio eletrônico aos cidadãos atendidos, breve questionário, o qual foi respondido por **84 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 **95,24%.**

4. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

- Em novembro, houve participação na 30ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, no formato online;

- Sugestão da Ouvidoria acatada pela equipe da CDS, e efetivada para as Eleições 2022, quanto a criação no Blib desk da consulta do local de votação do leitor pelo CPF;

- Participação da juíza ouvidora e servidora no IX Encontro Nacional do Colégio Permanente de Juristas da Justiça Eleitoral (COPEJE), no qual representou o tribunal no respectivo evento;

- Em novembro houve a participação de servidoras da Ouvidoria no Seminário Nacional de Ouvidoria, realizado pelo Instituto Federal Catarinense - IFC em Camboriú/SC;

- Realização de reunião presencial com servidoras da Ouvidoria e a Equipe da Secap na elaboração de sugestões de ações de desenvolvimento voltada para Ouvidoria para o Plano Anual de Capacitação - PAC 2023;

- Participação de servidor da Ouvidoria na capacitação presencial: Ferramentas de Comunicação da Estratégia, realizado pela Secap;

- Em dezembro, houve a participação no 14º. Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizado em Aquiraz/CE;

- Em outubro, foi realizado o plantão de atendimento da Ouvidoria com toda a equipe de apoio nos finais de semana do 1º e 2º turno das eleições/2022, com efetivação de 2.200 atendimentos ao nosso cliente-usuário (eleitores, candidatos, mesários, partidos, advogados e outros);

- Participação da juíza ouvidora e servidora no evento: Mulheres na Justiça - novos rumos da Resolução CNJ nº 255/2018, realizado em novembro de forma presencial no Plenário do Conselho Nacional de Justiça em Brasília-DF;

- Reunião realizada em dezembro com a equipe da SGQ, CRE e STI e NUGEST para definição de ações imediatas nos formulários e relatórios da pesquisa de satisfação do cliente externo; SEI 0002002-55.2022.6.27.8070, evento 000012301585905.

- Elaboração do projeto das Audiências Públicas da Ouvidoria para o 1º Semestre 2023, Diálogo da Ouvidoria, com ênfase na Ouvidoria da Mulher, em conjunto, Ouvidoria e EJE (Escola Judiciária Eleitoral- Programa + Mulher + Democracia: divulgação da temática da OUVIDORIA DA MULHER e promovendo a conscientização e incentivo quanto à reflexão da temática, com o objetivo de combater a violência aos direitos políticos e à igualdade de gênero, e assim garantir a efetiva participação feminina na política e na gestão pública; para apreciação da alta direção, SEI 0021370-50.2022.6.27.8070

- Participação na 5ª Reunião de Análise da Estratégia - RAE 2021/2026, realizado em dezembro;

- Elaboração e encaminhamento da minuta de alteração da Resolução TRE-TO nº 476/2020 conforme determinado pela Resolução do TSE nº 23.705/2022, SEI 0022076-33.2022.6.27.8070, autuado no PJE nº 0600011-18.2023.6.27.0000.

- Projeto para realização de curso de "Atendimento ao público", idealizado conjuntamente pela Central de Atendimento/29ª Zona Eleitoral, Ouvidoria Regional Eleitoral, Corregedoria Regional Eleitoral e esta Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento, SEI 0021962-13.2022.6.27.8000.

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, **Zonas Eleitorais e da Sede do Tribunal**, de forma a identificar pontos fortes e fracos dos serviços prestados.

A Ouvidoria sendo a interlocutora da instituição com a sociedade, condensa o resultado da pesquisa, pelo QLIK Sense e elabora os Relatórios de Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo, quadrimestralmente, como também publica no portal da transparência deste Tribunal, primando sempre pela lisura institucional. **A metodologia aplicada é a NPS (Net Promoter Score)**, sendo enviada automaticamente ao final do atendimento online.

São lançadas duas perguntas, a primeira quantitativa (direciona o cliente externo a uma escala de 0 a 10), e a segunda é qualitativa(respostas abertas, sendo um campo de texto para que o cliente justifique sua resposta), não sendo obrigatório o preenchimento.

Parametrizando com este relatório do **trimestre de outubro a dezembro/2022**, foram respondidos **1.161** formulários, com classificação de **86%**, assim o resultando se apresenta na **Zona de Excelência**.

6. A OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL E A CAVE

A parceria entre a Ouvidoria Eleitoral e a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor no Tocantins-CAVE, agregou muitas facilidades para o cidadão. Essa parceria foi estabelecida em 06 de dezembro de 2021 e trouxe diversas comodidades ao eleitor, **como a disponibilização de atendimento via número 0800 (gratuito), horário estendido e atendimento não presencial.**

O número 0800 (gratuito) anunciado institucionalmente como o contato da Central de Atendimento ao Eleitor (CAVE), como principal canal de atendimento ao eleitor, concentrando assim o **atendimento não presencial** (telefônico, WhatsApp e internet) para demandas como alistamento eleitoral, tratamento de ocorrências, erros de cadastro, baixa de multas eleitorais; e a **OUVIDORIA** como canal para recebimento de Sugestões, Consultas, Reclamações, Denúncias, Críticas, Elogios e o Acesso à Informação, pelos canais informados no item 2 deste relatório.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusões:

A Ouvidoria Eleitoral do Tocantins vem prestando **um serviço de qualidade à sociedade, comprovada através da boa avaliação do cidadão usuário da Justiça Eleitoral**, colaborando deste modo para a **melhoria contínua** das atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

Com o número de registros de atendimentos, constata-se que a Ouvidoria vem sendo acionada pelo cidadão, e assim, de forma colaborativa, pode-se promover as melhorias na prestação dos serviços.

A melhoria contínua da prestação de serviços é possível porque contamos com o apoio da Presidência, Membros da Corte, da Diretoria-Geral e todas as unidades deste Justiça Especializada, sempre sensíveis à necessidade da busca incessante pela excelência no atendimento ao eleitor tocantinense.

Portanto, nosso desafio é facilitar o diálogo, proporcionando conhecimento da legislação, responder os questionamentos do cidadão através de uma “escuta” humanizada, oportunizando ao cidadão se expressar livremente, uma vez que ele é principal cliente a ser atendido. E é justamente ouvindo suas avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e ou elogios que conseguiremos promover a melhoria contínua da gestão administrativa.

Assim, com base nos dados apurados e as atividades desenvolvidas, o atual relatório apresenta as seguintes sugestões/proposições para estudo da viabilidade de aplicação.

SUGESTÃO/PROPOSIÇÃO:

1º - Possibilidade de inclusão no Relatório de Estatística da Ouvidoria, pesquisa dos atendimentos por "Atendentes" com seus respectivos quantitativos e demandas;

2º - Possibilidade de exclusão de processo no SEI, gerado em duplicidade através do formulário da Ouvidoria(gerado pelo mesmo demandante e/ou até mesmo para teste, de forma a não entrar no relatório estatístico.

3º - Viabilidade de extração de dados das respostas abertas da pesquisa de satisfação do cliente externo, podendo ser no formato de gráficos, nuvens de palavras, etc, tendo em vista o grande retorno no campo de "Pergunta Qualitativa (respostas abertas), para posterior inclusão no relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo, como também análise minuciosa aos relatos de demandas reclamatórias com subseqüentes tratamentos das mesmas.

Palmas - TO, dezembro de 2022.

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 01/02/2023, às 17:32, 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 **000012301614410** e o código CRC **CD660677**.

0021754-13.2022.6.27.8070

000012301614410v24