

RELATÓRIO 2022
OUVIDORIA REGIONAL
ELEITORAL



COMPOSIÇÃO

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

OUVIDORA REGIONAL ELEITORAL E
OUVIDORA DA MULHER Juíza Ana Paula Brandão Brasil

ASSESSORA DA OUVIDORIA Monalisa Nascimento Miranda Cruz

ASSISTENTE DA OUVIDORIA Rosângela Pereira Lima

SERVIDORES Denilson Mariano de Brito, Paulo
Rodrigues, Suelene Costa Marinho e
Teresa Cristina da Silva Oliveira

COLABORADORA Carolina Coelho de Oliveira



Sumário

APRESENTAÇÃO	4
1 atendimentos da Ouvidoria 2022	5
1.1 Formas de recebimento da demanda	6
1.2 Tempo médio de resposta	7
1.3 Índice de satisfação do atendimento da Ouvidoria	7
1.4 Índice de satisfação dos clientes externos	8
2 A Ouvidoria da Mulher	9
3 Audiências Públicas	9
4 A Ouvidoria Regional Eleitoral e a CAVE	10
5 Cartilhas	10
6 Aplicativo Pardal e as Eleições 2022	11
7 Padronização no atendimento ao Público	12
8 Atividades e Melhorias Desenvolvidas	12
9 Sugestões/Proposições	13
EIXO 10 Considerações Finais	14

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o Relatório anual de 2022.

O Relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas no ano, tem como objetivo dar publicidade da compilação resumida das atividades e dados estatísticos já apresentados nos relatórios trimestrais encaminhadas à Presidência.

O ano de 2022 ainda foi marcado pela pandemia do COVID-19. Até o primeiro trimestre os atendimentos foram realizados de forma *online*, o que, entretanto, não trouxe nenhum prejuízo aos serviços oferecidos pela Ouvidoria.

Com a determinação do retorno do atendimento presencial pela Portaria nº 181 de 10 de março de 2022, ambas modalidades foram reestabelecidas, cumprindo assim o seu papel institucional.

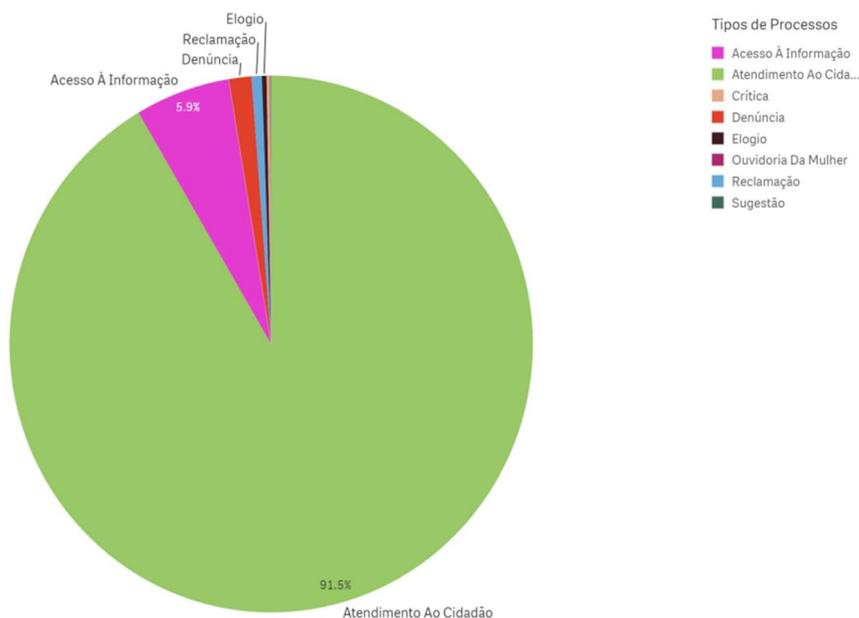
Juíza Ana Paula Brandão Brasil
Ouvidora Regional Eleitoral e Ouvidora da Mulher

1 | atendimentos da Ouvidoria 2022

O total de atendimentos registrados no SEI realizados pela Ouvidoria, unidades ORE E GABORE foram de **5. 649** tabulados por tipo de demanda:

TIPO	JANEIRO A MARÇO	ABRIL A DEZEMBRO	TOTAL
Acesso à Informação	259	73	332
Atendimento ao Cidadão	303	4863	5.498
Elogio	11	6	17
Denúncia	4	75	79
Reclamação	2	36	38
Sugestão	1	3	4
Crítica	1	10	11

Tipos de Processos



Quanto às reclamações, todas foram no período eleitoral, especificamente no dia da eleição. Após o devido registro no SEI, procedeu-se à análise do caso apresentado e posteriormente encaminhado ao setor reclamado ou competente para ser tratada. Em seguida, as respostas e/ou justificativas foram encaminhadas ao demandante, sendo que todas as demandas foram devidamente atendidas, mesmo considerando ser ano eleitoral.

Todos os registros das reclamações constam no relatório quadrimestral de pesquisa de satisfação.

Importante esclarecer que os registros dos atendimentos foram realizados em duas unidades no Sistema Eletrônico de Informação (SEI): do mês de janeiro a março na unidade ORE, com 581 atendimentos; e de maio a dezembro na unidade GABORE com 5.068 atendimentos. A necessidade das duas unidades surgiu em razão da criação da Ouvidoria da Mulher.

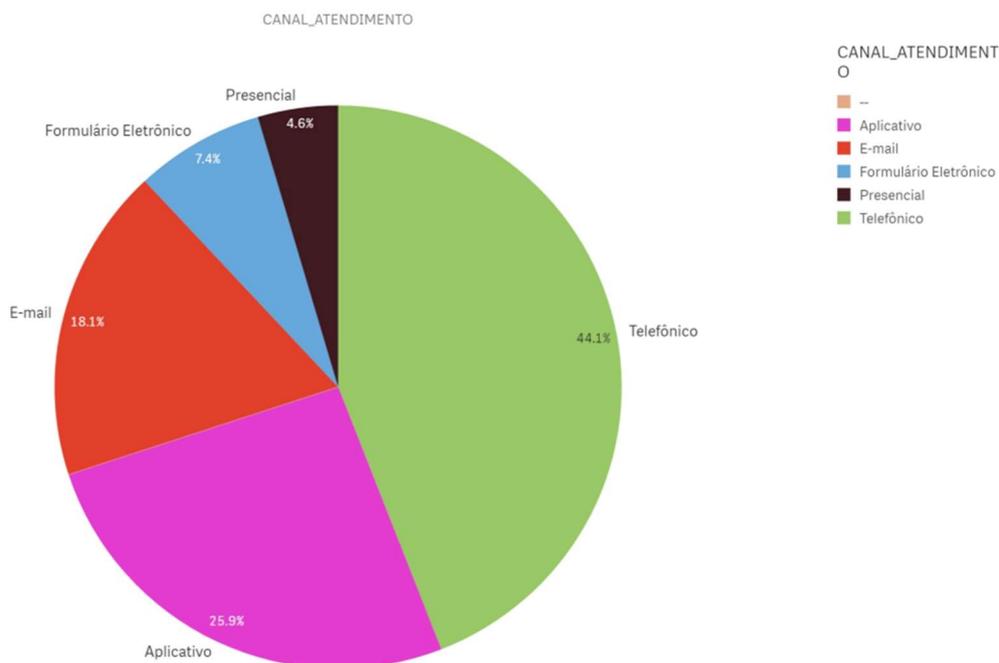
1.1 Formas de Recebimento da Demanda

Para melhor visualização do atendimento, na tabela consta os percentuais de cada modalidade de atendimento realizados:

FORMAS DE RECEBIMENTO	PERCENTUAL
Telefônico – liderando	44,1%
Aplicativo	25,9%
E-mail	18,1%
Formulário eletrônico	7,4%
Presencial	4,6%

O canal de atendimento que liderou foi o telefônico, principalmente, no dia da eleição.

Canal de Atendimento



1.2 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi mantido inferior a três dias, considerando ser ano eleitoral com volume de demandas diárias. Foi mantido o valor abaixo da meta do indicador que atualmente é de até 5 dias. O resultado demonstra que a resposta tem sido dada ao cidadão de forma efetiva e célere, conforme se exige do gestor público.

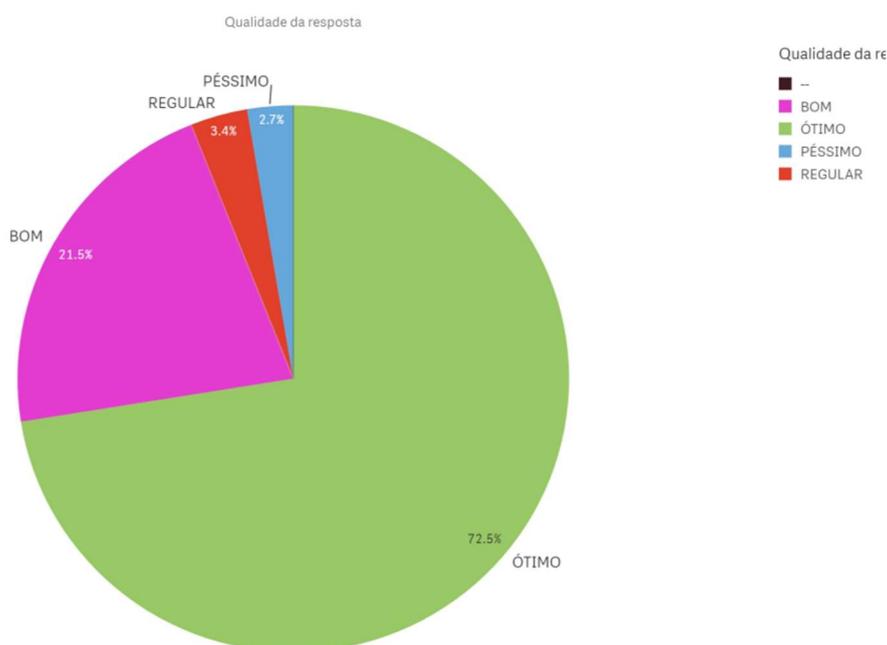
Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	1d 18h 27m 17s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	17h 22m 16s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	2d 6h 10m 39s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 10h 47m 40s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	14d 9h 35m 29s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	5d 2h 31m 56s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	2d 2h 9m 43s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	1d 27m 15s
GERAL:		3d 14h 26m 31s

1.3 Índice de Satisfação do Atendimento da Ouvidoria

O Registro da excelência da Ouvidoria não se encontra apenas no volume de atendimentos, mas na qualidade com que ele é realizado. O resultado da Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria demonstra o índice de aprovação em 92,75%, que é enviada através do correio eletrônico aos cidadãos, dados mensurados no SEI.

Avaliação do Atendimento

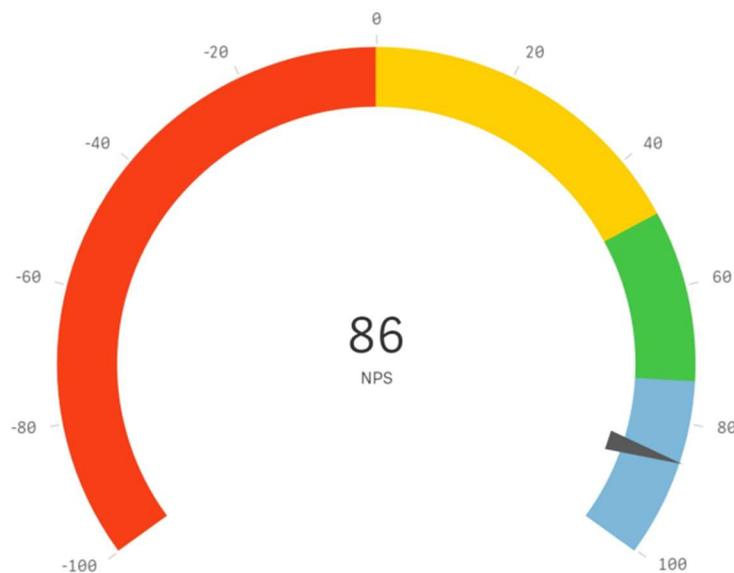


1.4 Índice de Satisfação dos Clientes Externos

A Ouvidoria na interlocução entre o cidadão e o Tribunal, também é responsável por aferir o grau de satisfação de nossos clientes externos acerca dos serviços prestados por todos os setores do Tribunal.

A Pesquisa de satisfação do cliente externo é indicador do processo Prover Excelência no Atendimento ao Cidadão-Usuário, responsáveis: SOAZE/CRE, bem como mensura o indicador estratégico, Aprimorar mecanismo de atendimento ao cidadão, do planejamento estratégico Institucional 2021-2026, estando a OUVIDORIA envolvida no registro da medição das avaliações, por se tratar de atendimento ao cidadão.

O resultado dessa pesquisa ficou classificado na zona de excelência com um índice de 86%, conforme metodologia NPS.



2 | A Ouvidoria da Mulher

A Ouvidoria da Mulher foi instituída pela Portaria nº 172/2022 PRES/DG/SGP/COPES, é o canal especializado para o recebimento das demandas relacionadas à violência contra a mulher, notadamente à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina.



A Ouvidoria da Mulher é composta exclusivamente por mulheres (servidoras).

As demandas internas do Tribunal, recebidas pelo canal, serão encaminhadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Tribunal que foi instituída pela Portaria nº 570/2021.

No caso de demandas externas ao Tribunal, a Ouvidoria da Mulher encaminhará ao órgão competente para atuar no caso, com a anuência da noticiante.

3 | Audiências Públicas

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, com o atendimento de 1240 estudantes.

Nesta edição, o público alvo das audiências públicas, além dos acadêmicos das diversas universidades contempladas, foi acrescentado também os Institutos Federais de Educação, conhecidas como IFTO, que abrange o público de nível médio e superior.

Houve o cuidado na escolha das cidades mais distantes, de modo a atingir essa importante parcela da população, composta de público jovem e multiplicador de informação. A intenção do projeto é reforçar a divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, principalmente no tocante ao acesso à informação, a participação, proteção e defesa do usuário do serviço público, além da abordagem de temas de suma relevância, como por exemplo a LGPD.

Desse modo, o intuito foi explanar os temas entre os acadêmicos e estudantes das diversas Instituições de ensino do interior do Estado, que, naturalmente, passarão a atuar como disseminadores da informação nas suas cidades.



4 | A Ouvidoria Regional Eleitoral e a CAVE

A parceria entre a Ouvidoria Regional Eleitoral e a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor no Tocantins-CAVE, ocorre desde a criação em 06 de dezembro de 2021, e trouxe diversas comodidades ao eleitor, como a disponibilização de atendimento via número 0800 (gratuito), disponibilização de atendimento via número 0800 (gratuito), horário estendido e atendimento não presencial.

Tais ações buscam suprir de forma mais efetiva as demandas do cidadão, demonstrando que a instituição prima pela busca constante da satisfação do cliente.

5 | Cartilhas

A Ouvidoria Eleitoral tem como uma entre outras atribuições, promover a participação do usuário na administração pública e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário em observância à lei.

Assim, as cartilhas venham configurar em mais um elemento para efetiva concretização do direito à informação da administração pública brasileira.

Foi elaborada cartilhas estabelecendo um comparativo entre as legislações sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) e Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais (LGPD). Cartilhas estas distribuídas nas audiências públicas da Ouvidoria.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS/ 2022 OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



6 | Aplicativo Pardal e as Eleições 2022

O aplicativo Pardal disponibilizar o link na internet do órgão do Ministério Público Eleitoral (MPE), para que o eleitor encaminhe diretamente denúncias referentes à propaganda eleitoral veiculada em rádio, TV ou internet, propaganda eleitoral antecipada, bem como a outras irregularidades eleitorais, as quais demandam iniciativa a cargo do MPE.

As demandas de denúncias que chegaram pelos canais de atendimento da Ouvidoria, foram cadastradas no link do Ministério Público Federal (sala de Atendimento ao Cidadão), o mesmo link utilizado pelo aplicativo Pardal. Atendimento ao cidadão. Informações disponíveis no SEI 0010529-12.2022.6.27.8000.

O Cadastro da Denúncia gerava protocolo ao denunciante via e-mail, e após análise pelo do órgão demandado, a Sala de Atendimento ao Cidadão-MPF encaminhava comunicado do seguimento ou não da denúncia.

Quanto a configuração do Pardo administrativo (Propaganda Eleitoral Irregular), foi configurado para o acesso no perfil de administrador da assessora do Procurador Regional Eleitoral.

Os procedimentos administrativos realizados pela Ouvidoria no atendimento das demandas de denúncias, além do cadastro no Link do MPF, foram mantidos no Sistema Eletrônico de Informação -SEI, para fins estatísticos.

7 | Padronização no atendimento ao Público

Projeto de padronização do "Atendimento ao público", idealizado conjuntamente com a Central de Atendimento/29ª Zona Eleitora, Ouvidoria Regional Eleitoral, Corregedoria Regional Eleitoral e a Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento.

As unidades envolvidas percebem uma necessidade urgente de capacitar os envolvidos no atendimento ao cidadão-usuário por meio de um atendimento célere, eficaz, e em certa medida padronizado para execução no início de 2023.

A capacitação com atenção ao desenvolvimento de competências voltadas ao atendimento ao público, em especial a cortesia no atendimento, a qualidade da resposta à demanda, clareza na comunicação e celeridade no atendimento nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Tocantinense.

A demanda visa garantir a satisfação de nosso cliente-cidadão, estando vinculada diretamente ao Sistema de Gestão da Qualidade e ao Planejamento estratégico deste Tribunal.

8 | Atividades e Melhorias Desenvolvidas

- Implantação da Ferramenta Ominichanel (Blip) na Ouvidoria em janeiro/2022;
- Reformulação do site da Ouvidoria Eleitoral do Tocantins passando a ser mais comunicativa com o usuário e de fácil compreensão;
- Participação da Juíza Ouvidora e servidores da Ouvidoria em congressos com temáticas direcionada para a Ouvidoria;
- Auditoria interna e externa do Processo "Ouvir o cliente cidadão-usuário";
- Criação de um Cargo em comissão nível CJ-I para Ouvidoria e extinção de FC-2, através da reestruturação do Tribunal, por meio da Resolução nº 534/2022, e inclusão das atribuições da Assessoria da Ouvidoria, pela Resolução nº 544/2022;
- Distribuição dos materiais gráficos (banners e folders) de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria para eleições 2022 em todos os cartórios eleitorais;

- Plantões no período eleitoral e a força tarefa com mais de 20 servidores de outros setores para atendimento nos 1º e 2º turnos.
- Sugestão da Ouvidoria acatada pela equipe da CDS, consulta pelo Blip desk do local de votação do leitor pelo CPF;
- Sugestões de ações de desenvolvimento voltada para Ouvidoria para o Plano Anual de Capacitação - PAC 2023;
- Reformulação do formulário de pesquisa de satisfação do cliente externo com a equipe da SGQ, CRE e STI e NUGEST para os retornos chegarem identificados as unidades;
- Projeto das Audiências Públicas 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 OUIDORIA 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;
- Elaboração da Minuta de Resolução para alterar a Resolução TRE-TO nº 476/2020 e adequar à Resolução do TSE nº 23.705/2022.

9 | Sugestões/Proposições

- Possibilidade da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo, constar na página inicial do tribunal, manifestando assim, maior transparência no fornecimento de informações de forma clara e organizada. (Atendida)
- 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). (Em andamento).
- 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. (Atendida).
- Possibilidade da Pesquisa de Avaliação dos Atendimentos da Ouvidoria, atualmente enviada do SEI, ser encaminhada pelo aplicativo de mensagens, em adição ao envio por e-mail. O acréscimo de mais uma opção de envio de pesquisa, fundamenta-se pelo resultado estatístico, no qual demonstra que foi o canal mais utilizado para acesso à Ouvidoria. Assim, o cidadão poderá fazer a escolha de qual canal receberá a pesquisa. (Em andamento).

- Possibilidade de inclusão no Relatório de Estatística da Ouvidoria, de dados dos atendimentos por "Atendentes" com seus respectivos quantitativos e demandas. (Em andamento).
- Necessidade de ajustes no SEI da Ouvidoria, quanto à exclusão no formulário gerado em duplicidade, ou até mesmo para teste, de forma não entrar na estatísticas e Possibilidade de bloquear no formulário da Ouvidoria via internet, solicitação do mesmo demandante com solicitação de igual teor. (Em andamento);
- Viabilidade de extração de dados das respostas abertas, da pesquisa de satisfação dos clientes externos, 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. (Em andamento).

EIXO 10 | Considerações Finais

A Ouvidoria do TRE tocantinense 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.

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 continua da gestão administrativa.

Por fim, deixo meu agradecimento ao Presidente pelo apoio irrestrito ao trabalho da Ouvidoria, bem como ao Diretor Geral.