



RELATÓRIO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o **extrato mensal referente ao mês de abril de 2023**, previsto no inciso IX, do art. 10, da Resolução TRE-TO nº 476/2020.

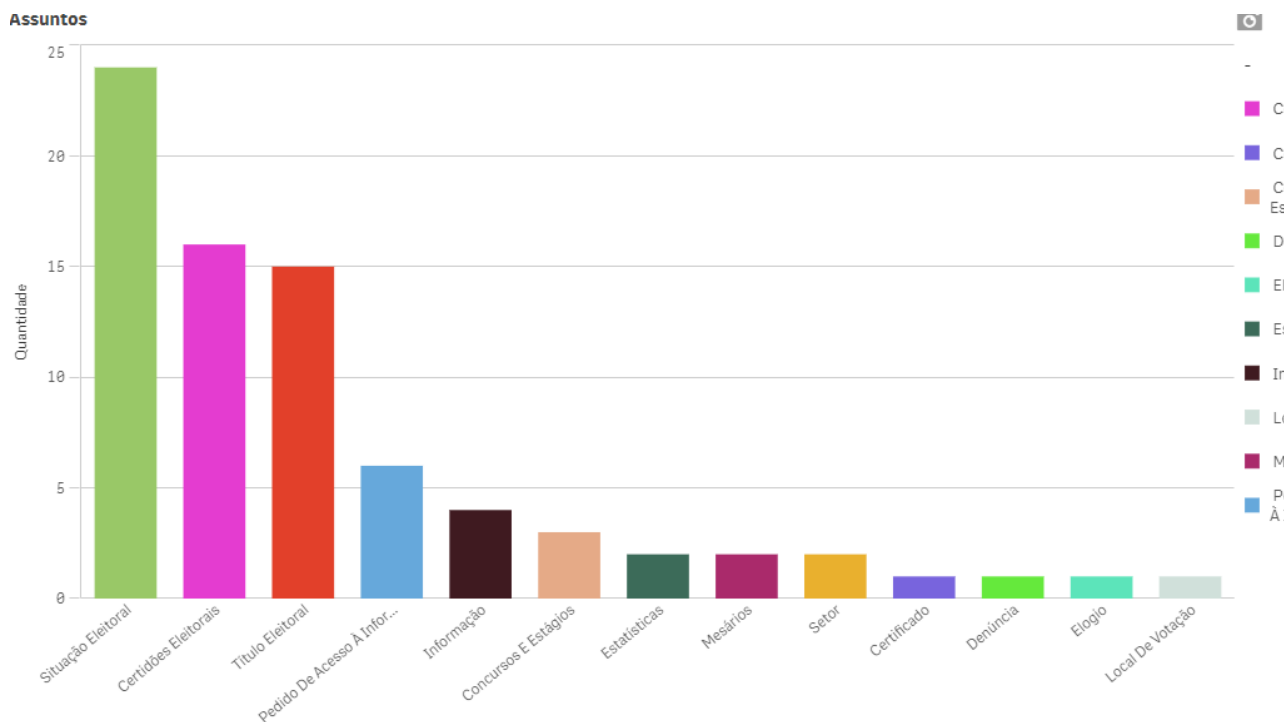
O extrato mensal consolida as informações estatísticas, atividades desenvolvidas bem como o resultado das pesquisas do atendimento da Ouvidoria e da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo.

1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/4 a 30/4/2023**, foram de **78 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	MARÇO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	14
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	62
ELOGIO	1
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0
OUVIDORIA DA MULHER	0

Observa-se no gráfico por assunto, que a maior demanda foi atendimento ao cidadão, referente à **situação e certidões eleitorais**.



2. 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. **Anexo I, evento 000012301971614**, tabela das demandas referente ao acesso à informação, por assunto e setores demandados no mês de abril/2023

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 o telefônico.**



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **2d 11h 4m 32s**, com menos de três dias, e ficando bem abaixo da meta do indicador que atualmente é de até 5 dias.

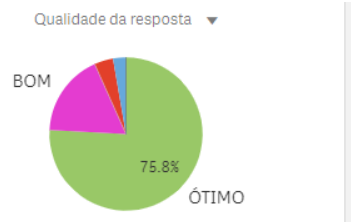
O resultado comprova que as respostas têm sido dada ao cidadão de forma efetivamente célere, conforme se exige do gestor público. Estatística e imagem capturadas do SEI.

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	4d 20h 23s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3h 11m 50s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	1d 6h 28m 49s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	5d 8h 27m 10s
GERAL:		2d 21h 32m 3s

5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O resultado da Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviado através do correio eletrônico aos cidadão, demonstra **aprovação excelente, com índice de 75,8% avaliado em ótimo e 22,2% em bom.**



6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

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 239 formulários de pesquisa de satisfação, com índice de **93 NPS, considerado zona de excelência**, portanto superando a meta estabelecida para o ano de 2023, que é de 85 NPS.

Quanto ao resultado da pergunta número 1 do formulário(O quanto ficou satisfeito com o atendimento), vale registrar que **dos 239 avaliações, 203 deram com nota 10.**

Gráfico I.

Pontuação NPS

- Zona de Excelência:**
76 à 100.
- Zona de Qualidade:**
51 à 75.
- Zona de Aperfeiçoamento:** 1 à 50.
- Zona Crítica:** -100 à 0.

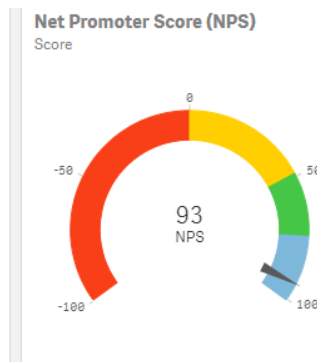
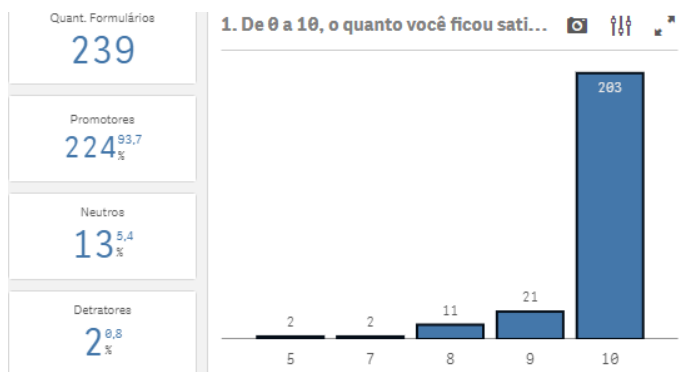


Gráfico II



7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atividades diárias da Ouvidoria como: - 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;
- Participação em reunião semanal na Diretoria Geral abril/2023;
- Realização da 2ª edição da Audiência Pública Roda de Conversa, presencial e on line, em parceria com a Ouvidoria da Mulher e o Programa +Mulher +Democracia-EJE, com o Tema: "A Participação Efetiva da Mulher no Cenário Político Tocantinense", ocorrido no dia 12/04/2023 na cidade de Paranã-TO, no Auditório do Fórum Eleitoral;
- Reunião da equipe da Ouvidoria da Mulher, EJE e ASCOM para tratativas (folder, banner, vídeos, convites) da primeira audiência pública em Arraias-TO;
- Participação da equipe da Ouvidoria da Mulher em reunião com a Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual sobre o evento roda de conversa sobre assédio, determinados na Resolução do CNJ nº 351/2020;
- Participação na reunião on line sobre Avaliação das Eleições e Planejamento Integrado das Eleições;
- Participação no curso do segunda temporada do programa de treinamento em segurança da informação;
- Participação da 34ª Reunião do COJE, 14.4.2023;
- Participação da 6ª RAE, 14.4.2023;
- Participação da Reunião com ASPEQ/ASPLAN/CNJ ajustes da carta de serviços e Comissões E TRANSPARÊNCIA.
- Participação Reunião virtual POPJUD, em 28.4.2023.popjud CNJ, 20.4.2023, 14h
- Aquisição de aparelho celular para utilização do what zap xxx
- Reunião da equipe da Ouvidoria da Mulher, EJE e ASCOM para tratativas da próxima Audiência Pública a realizar-se em Araguatins-TO;

8. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com escopo na Res. TRE nº 476/2020, art. 10, incisos XV e XVI, e art. 28, inciso V, a Ouvidoria Regional Eleitoral com adoção de medidas que defendam os direitos dos usuários do serviço público e na busca constante pelo aperfeiçoamento na prestação destes serviços, sugere duas medidas que irão facilitar o acesso à informação da forma mais transparente possível:

A primeira delas diz respeito à informação sobre o concurso público realizado pela Justiça Eleitoral. Diante das diversas demandas de acesso à informação referente ao concurso, sugere-se a publicação/disponibilização no site, na aba concursos, informações atualizadas, em especial ao quantitativo de cargos vagos para técnico e analista, bem como a relação do número de servidores com perspectivas de aposentar, uma vez que estas demandas têm sido recorrentes no âmbito das manifestações recebidas por esta Ouvidoria;

A segunda, diz respeito ao elevado número de manifestações dirigidas à Ouvidoria na busca pelo nome dos integrantes da chapa majoritária de pleitos pretéritos, em especial o nome do vice. No site deste Especializada, resultado das eleições, candidatos eleitos, **não consta o nome do vice**, encontra-se apenas o nome completo do cabeça de chapa de todos os cargos das eleição majoritária.

Nesse viés, os nomes completos dos representantes da chapa majoritária (titular e vice), faz-se necessário em defesa dos interesses dos usuários do serviço público e da transparência. Além do mais, é o resultado do negócio desta Especializada.

O Código Eleitoral, no art. 91, caput, preceitua que "o registro de candidatos a presidente e vice-presidente, governador e vice-governador, ou prefeito e vice-prefeito, far-se-á sempre em chapa única e indivisível" (...)

Vislumbra-se que quando se fala em eleição majoritária, a chapa se apresenta única e indivisível. Deste modo, a Ouvidoria Regional Eleitoral entende que seria plausível que constassem no resultado das eleições os nomes dos dois componentes da chapa majoritária (titular e vice, respectivamente), à fim de atender aos princípios da transparência e publicidade.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria vem cumprindo sua missão de atuar como interlocutora entre o cidadão e o Tribunal, de forma simples, desburocratizada, céleres e eficazes.

Nosso desafio diário 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.

É através das avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e ou elogios que será possível promover a melhoria continua da gestão administrativa.

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 22/05/2023, às 10:38, 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 **000012301971594** e o código CRC **881794C8**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

ANEXO

ANEXO I

QUANT.	SEI (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
1	0004586-61.2023.6.27.8070	Solicitação INFORMAÇÃO para realização da pesquisa de mestrado sobre inovação no poder público - acesso as informações da instituição LAB-IN (TRE-TO)	LAB-IN/STI
2	0004739-94.2023.6.27.8070	Solicitação endereço eletrônico da Coordenadoria de Material e Patrimônio do egrégio TRE do Tocantins.	Respondido pela Ouvidoria
3	0004801-37.2023.6.27.8070	Informações de cargo vago de Analista Judiciário-especialidade bibliotecário-documentalista	SGP/SEGED - duplicidade
4	0004812-66.2023.6.27.8070	Informações de cargo vago de Analista Judiciário-especialidade bibliotecário-documentalista	SGP/SEGED-duplicidade
5	0004835-12.2023.6.27.8070	Informação solicita informações sobre a existência da Ouvidoria da Mulher deste Egrégio Tribunal, bem como o nome do(a) Ouvidor(a) responsável.	SJI/COJUD
6	0004854-18.2023.6.27.8070	Informações ato normativo que estrutura a Ouvidoria deste Egrégio Tribunal.	SGP/SEGED

7	0004996-22.2023.6.27.8070	pesquisa acadêmica, por gentileza , solicito as gravações das campanhas eleitorais, vinculadas no horário gratuito, dos candidatos Wanderlei Barbosa e Ronaldo Dimas ao governo do Tocantins na eleição de 2022	Respondido pela Ouvidoria
8	0005005-81.2023.6.27.8070	Solicita dados Estatísticos sobre atuação política da mulher, tendo como escopo o Termo de Cooperação Técnica nº 08/2023, relativo ao Projeto Maria nas Comunidades.	SEDAP/SJI Tabulado pela Ouvidoria
9	0005065-54.2023.6.27.8070	Solicita informações quanto a cargos vagos no TRE-TO	SEGED/SEREF/SGP-duplicidade
10	0005066-39.2023.6.27.8070	Solicita informações quanto a cargos vagos no TRE-TO.	SEGED/SEREF/SGP-duplicidade
11	0005145-18.2023.6.27.8070	Informações da atuação das ouvidorias no processo de adequação dos tribunais à LGPD	Respondido pela Ouvidoria
12	0005409-35.2023.6.27.8070	Informações quanto aos programas/projetos/ações institucionais do Tribunal voltados aos povos indígenas	SGP/EJE
13	0005410-20.2023.6.27.8070	Solicita estatísticas de candidatura indígenas	SEDAP/SJI
14	0005497-73.2023.6.27.8070	Consulta de competência do Plenário	Respondido pela Ouvidoria

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 22/05/2023, às 10:49, 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 **000012301971614** e o código CRC **A79F2779**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012301971614v4