



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

### 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 referente ao mês de dezembro 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/12 a 31/12/2023**, foram de **50 registros**, conforme especificado logo abaixo.

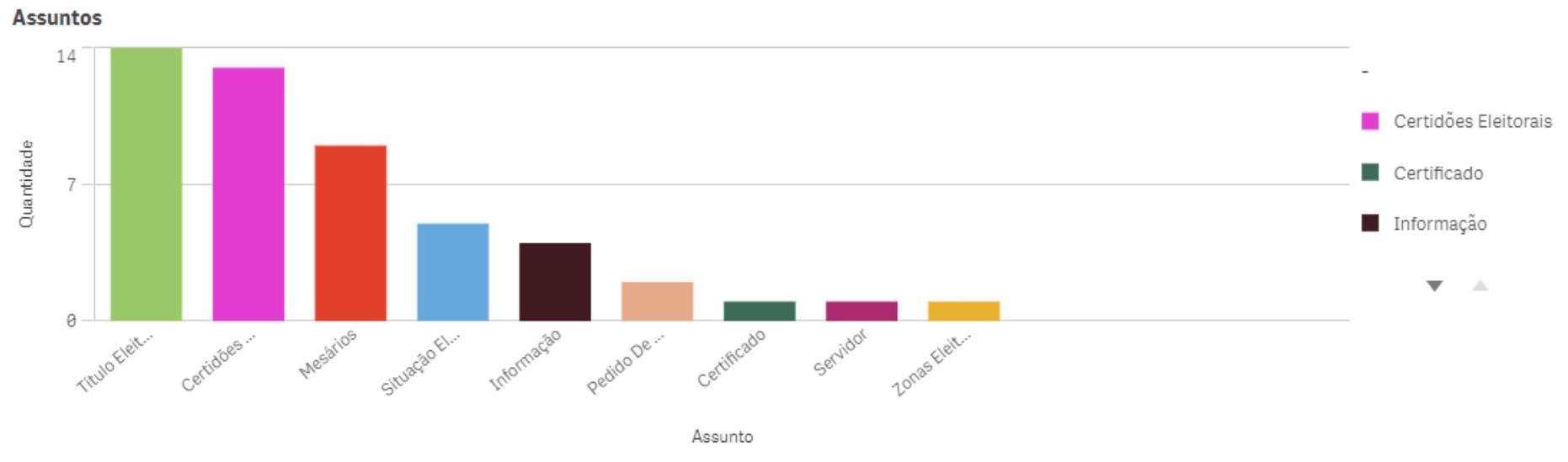
TIPO	DEZEMBRO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	3
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	47

## Tipos de Processos



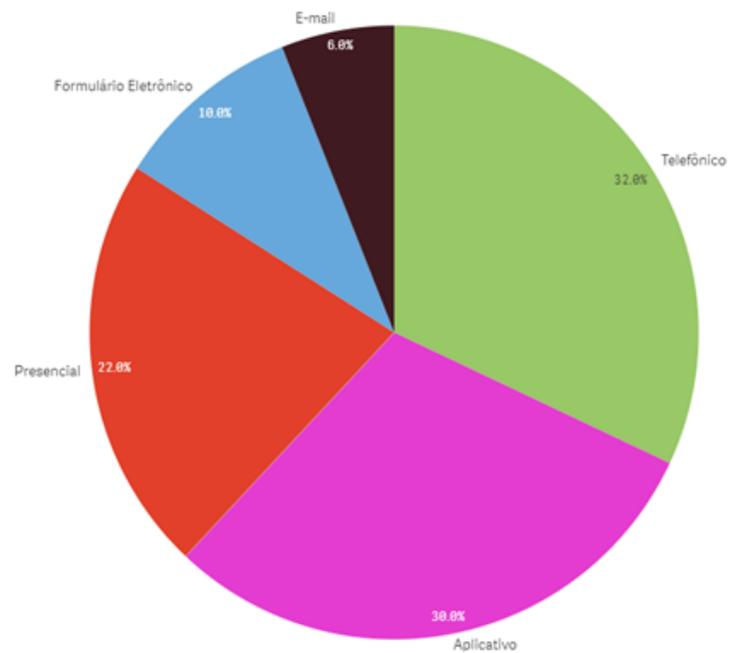
### 2.1. GRÁFICO POR ASSUNTO

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 **1d 21h 48m 25s**, 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.

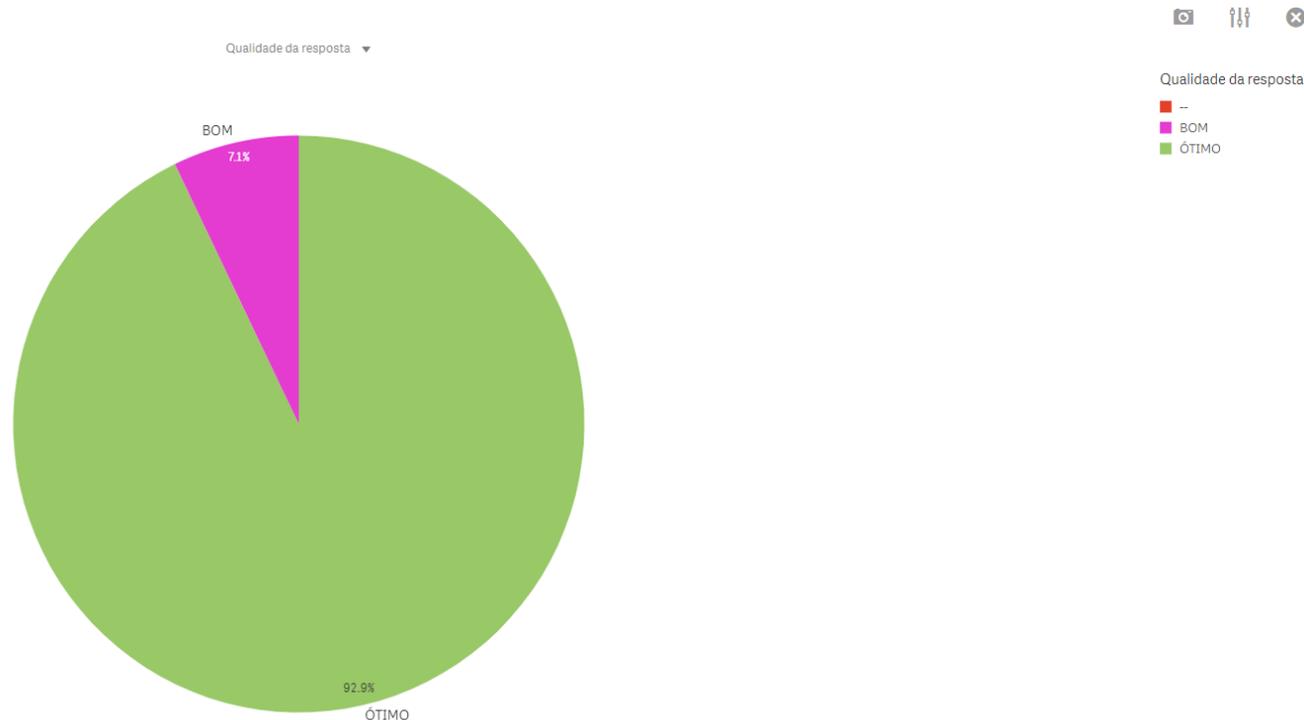
Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - Acesso à Informação	1d 22h 20m 21s
TRE-TO	Ouvidoria - Atendimento ao Cidadão	6h 16m 14s
TRE-TO	Ouvidoria - Denúncia	15h 44m 2s
TRE-TO	Ouvidoria - Elogio	4d 18h 53m 5s
<b>GERAL:</b>		<b>1d 21h 48m 25s</b>

### 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 extraído do Qlik sense, apresentou retorno de 14 avaliações, dos quais 92,9% avaliado em ótimo e 7,1% como bom, assim, o **índice de satisfação foi de 100%**, desse modo, comprova-se em dados a excelência no atendimento.

## Avaliação do 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 as solicitações de Acesso a Informação por assunto e setores demandados **no mês de dezembro/2023**:

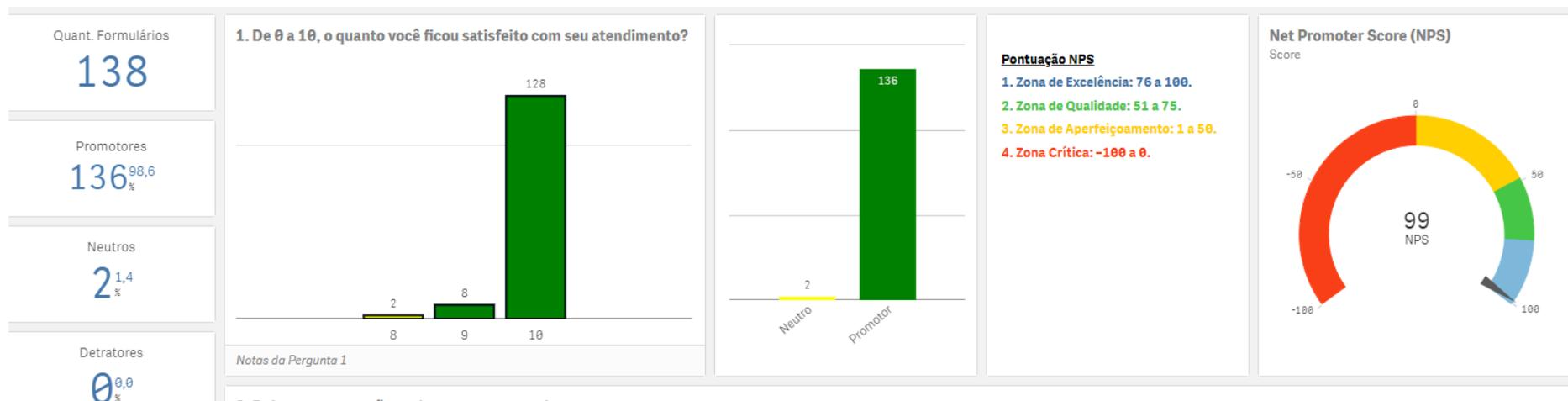
SEI Nº	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0035945-29.2023.6.27.8070	Denúncias/reclamações sobre bloqueio das rodovias pela PRF/TO	Respondido pela Ouvidoria
0036081-26.2023.6.27.8070	Solicita orientação quanto a consulta pública do sistema SEI	Respondido pela Ouvidoria
0036300-39.2023.6.27.8070	UFT encaminha informações para seleção de professores da área de TI	Respondido pela STI

## 7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS -SGQ

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 **138** formulários da Pesquisa de Satisfação, com índice de **99 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), **das 49 respostas**, conforme minuciosa verificação, constatou-se satisfação dos cidadão nos atendimentos, como manifestações na resposta aberta nos seguintes teores: "**A Justiça Eleitoral é perfeita**"; "**Atendimento de Excelência, prestativa em tudo. Nunca tinha sido tão bem atendida**". "**Não tenho sugestões, somente agradecimentos pelo serviço de excelência e rapidez**".



## 8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Melhoria no formulário de solicitação da Ouvidoria Regional Eleitoral para adequação aos princípios da linguagem simples, estudo realizado pelo LABIN, conduzidos pelo servidor Maurilio Luiz Hoffmann da Silva, executado pela SESAW/CDS/STI.
- Agrupamento das pesquisa de satisfação do atendimento da ORE enviada através do SEI, via por email, com o link da pesquisa de satisfação do cliente externo(SGQ) (form do Google).
- Inclusão de registro no histórico do andamento do SEI, quando enviada a pesquisa de satisfação ao cidadão, visando aprimorar a rastreabilidade dos trabalhos executados pela ouvidoria. Assim, a sugestão de melhoria levantada na Auditoria Externa foi acatada e aplicada. Conforme consta no SEI 0029931-89.2016.6.27.8000, evento 000012302026636.
- Melhoria no formulário da pesquisa de satisfação do cliente externo-SGQ, uma delas sugeridas pelos servidores da 10ª e 11ª Zonas Eleitorais, evento 000012302101313, quanto a visualização do formulário, sem que seja necessário rolar a página. A outra quanto ao texto da pergunta número 2, após avaliação, percebeu-se que a tinha conotação negativa: questão 2. O que podemos fazer para melhorar ou o que não gostou? Substituída para: Questão 2. Deixe suas sugestões sobre o nosso serviço.
- Aperfeiçoamento dos painéis do Qlik Sense, para visualizar de forma integrada o número de atendimentos realizados com a quantidade de avaliações retornadas, executado pela servidor Francisco Araújo de Moura Fé(SEDISA/CDS/STI), disponibilizado no Relatório quadrimestral da pesquisa de satisfação, evento 000012302100803.
- Alteração/melhorias nas páginas do site do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, da [Ouvidoria Regional Eleitoral](#) e Ouvidoria das Mulheres +.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é o canal que possibilita o relacionamento desburocratizado com a sociedade e as demais unidades deste regional, tendo como missão facilitar o acesso à Justiça Eleitoral Tocantinense, aproximando cada vez mais os usuários do serviço público, através de uma “escuta humanizada”.

Desse modo, a Ouvidoria cumpre seu papel atuando na defesa dos interesses de nossos cidadãos, permitindo a cooperação ativa dos mesmos no controle da qualidade dos serviços prestados, através das avaliações, reclamações, manifestações, denúncias, críticas e elogios, e assim fomenta, internamente, mudanças na gestão administrativa, com vistas a sugerir caminhos para ampliar as possibilidades de transparência ativa, e promoção do aperfeiçoamento na prestação do serviço ofertado.

---

**JOSE MARIA LIMA**  
**Ouvidor Regional Eleitoral**



Documento assinado eletronicamente em 09/01/2024, às 17:41, 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 **000012302119649** e o código CRC **1EDB14B8**.