



RELATÓRIO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o **extrato mensal referente ao mês de fevereiro 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 REFERENTE AO MÊS DE FEVEREIRO/2023

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/2 a 28/2/2023**, foi de **177 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	JANEIRO
ACESSO À INFORMAÇÃO	18
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	158
ELOGIO	0
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0

Observa-se que a maior demanda foi referente ao atendimento ao cidadão, especificamente quanto ao título eleitoral, multas e certidões.

2. O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO(SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins funciona junto à Ouvidoria Regional Eleitoral, disciplinado pelo art. 27 da Resolução TRE-TO nº 476/2020. Assim, as demandas de Acesso à Informação na Justiça Eleitoral do Tocantins são acolhidas pelos mesmos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral.

Para conhecimento, segue tabela das demandas referente ao acesso à informação, por assunto e setores demandados:

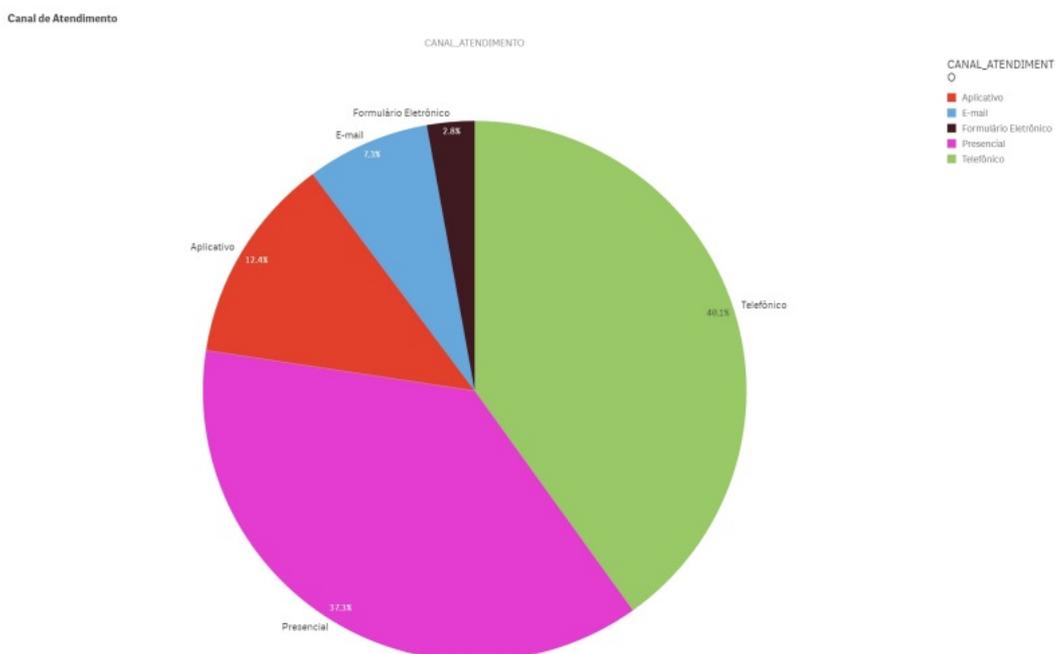
QUANT.	SEI Nº (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
01	0001537-12.2023.6.27.8070	Informações sobre os procedimentos de transmissão da urna eletrônica.	STI/SEMAU/CSI
02	0018727-22.2022.6.27.8070	Informação sobre perdas financeiras durante o usufruto das folgas oriundas de trabalhos eleitorais.	1ª ZE
03	0001623-80.2023.6.27.8070	Concurso público (cargos vagos)	SGP/COEDE/SEGED
04	0001630-72.2023.6.27.8070	Dados por município nas eleições/1990	Respondido pela Ouvidoria
05	0001636-79.2023.6.27.8070	Informações sobre a quantidade total de eleitores no município de Porto Nacional -TO.	SEFISC
06	0001703-44.2023.6.27.8070	Informações quanto à modalidade laboral do TRE-TO.	SGP
07	0001744-11.2023.6.27.8070	Informações para regularização da prestação de contas de candidato.	ASEPA
08	0001952-92.2023.6.27.8070	Solicita pesquisa presencial com servidores que trabalham na Seção de Prestação de Contas Partidárias do TRE-TO.	ASEPA
09	0001997-96.2023.6.27.8070	Informações sobre vaga preenchida por candidato no concurso público do TRE-TO.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
10	0002263-83.2023.6.27.8070	Informações quanto à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. Sobre fluxo e ações desenvolvidas.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
11	0002297-58.2023.6.27.8070	Solicita cópia da Instrução Normativa nº 6/2018 do TRE-TO.	SEDIP

12	0002400-65.2023.6.27.8070	Informações sobre a Ouvidoria da Mulher do TRE-TO.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
13	0002403-20.2023.6.27.8070	Informações quanto à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação e da Ouvidoria da Mulher do TRE-TO.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
14	0002519-26.2023.6.27.8070	Solicita dados compilados sobre as unidades do TRE-TO: Ouvidoria, Central de Atendimento, Postos de Atendimento e das Zonas Eleitorais.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
15	0002522-78.2023.6.27.8070	Solicitação do termo de referência para contratação de psicóloga.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
16	0002560-90.2023.6.27.8070	Professor e pesquisador solicita informações sobre candidatas das cidades de Esperantina - TO e Pau D'arco - TO e Gurupi – TO.	Respondido pela Ouvidoria via e-mail.
17	0002578-14.2023.6.27.8070	Solicitação de informação do endereço de eleitor encaminhada pela Vara da Fazenda Pública da Comarca de Franca/SP.	SEFISC
18	0002831-02.2023.6.27.8070	Manifestação do MPE-TO sobre da ausência de impulsionamento da notícia de fato n.º 2022.0011159.	20ª ZE

3. CANAIS DE RECEBIMENTOS DAS DEMANDAS

O canal de atendimento que liderou foi o Telefônico. Importante frisar, que o acesso fácil e desburocratizado da Ouvidoria facilita que o cidadão se sinta acolhido neste órgão, uma vez que a procura de modo presencial foi bastante expressiva.

Para melhor visualização dos atendimentos realizados, segue tabela com percentuais de cada modalidade, extraída do Qlik Sense:



4. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **1d 23h 4s**, resultado excelente, um dia, ficando bem abaixo da meta do indicador que atualmente é de até 5 dias.

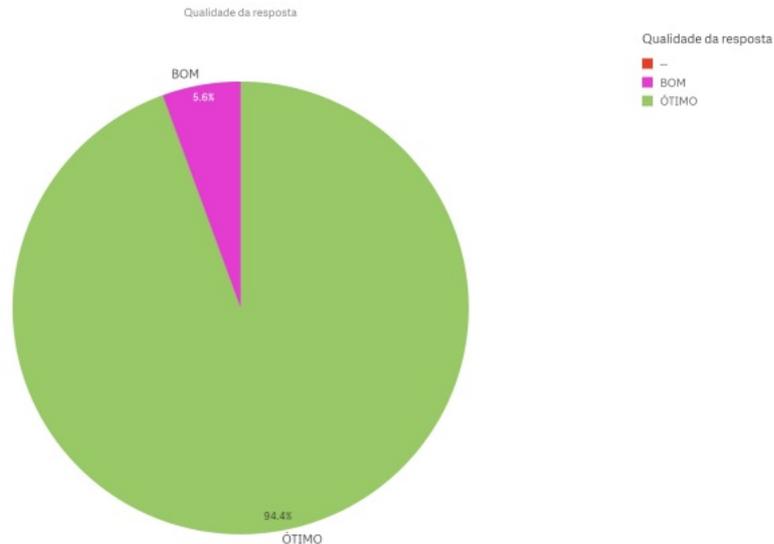
O resultado comprova que o retorno aos cidadãos tem sido efetivamente célere, conforme se exige do gestor público. Estatística e imagem capturadas do SEI.

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 18h 42m 49s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4h 13m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2d 22h 37m 13s
GERAL:		1d 23h 11m 8s

5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O resultado da Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria demonstra o **índice de aprovação, em 94,4%**, que é enviada através do correio eletrônico aos cidadãos. Das 18 avaliações do atendimento respondidas, 17 foram ótimas e 1 boa.



6. 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.

Em fevereiro, foi gerado o QR CODE do link dos formulários que identificam a unidade em que foi realizado o atendimento e afixados nas unidades ORE, SEPEX, RECEPÇÃO e 29ª Zona Eleitoral. Para as demais Zonas Eleitorais foram enviadas na primeira quinzena de março.

O resultado estatístico através do Qlik Sense, com o novo link ainda não foi processado. Desse modo, o resultado será disponibilizado no relatório de março 2023.

7. A OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL E A CAVE

Em ação conjunta com as unidades Ouvidoria Regional Eleitoral, Central de Atendimento Virtual ao Eleitor no Tocantins-CAVE, Corregedoria Regional Eleitoral e a Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento o Projeto de padronização do Atendimento ao público" foi executado. Desse modo, demonstra que a instituição prima pela busca constante da satisfação do cliente.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atividades diárias da Ouvidoria como: atendimento ao público, registro das demandas e encaminhamento para o setor competente quando necessário, elaboração de relatórios regulares e alimentação nos sistemas atribuídos para Ouvidoria;
- Participação em reunião semanal na Diretoria Geral ;
- Elaboração do Relatório de Prestação de Contas/2022 relativos à Ouvidoria;
- Reunião com a Juíza Ouvidora Dra. Ana Paula Brandão Brasil e demais servidores sobre os temas para a audiência pública da Ouvidoria da Mulher em parceria com a EJE;
- Treinamento - Projeto de "Padronização do Atendimento ao público".
- Participação na 31ª Reunião, virtual, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, realizada no dia 03 de fevereiro, no qual foi tratado assuntos sobre ações das Ouvidorias Eleitorais;
- Participação da equipe da Ouvidoria da Mulher em reunião com a Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual para debater sobre a Semana de Combate ao Assédio e à Discriminação, para realização no mês de maio, conforme determinado na Resolução do CNJ nº 351/2020.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria 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, responder os questionamentos do cidadão através de uma "escuta" humanizada, oportunizando ao cidadão se expressar livremente, uma vez que ele é o principal cliente a ser atendido.

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

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 28/03/2023, às 14:42, 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 **000012301648217** e o código CRC **3C839543**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012301648217v3