



## RELATÓRIO

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins apresenta o **extrato mensal referente ao mês de janeiro 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.

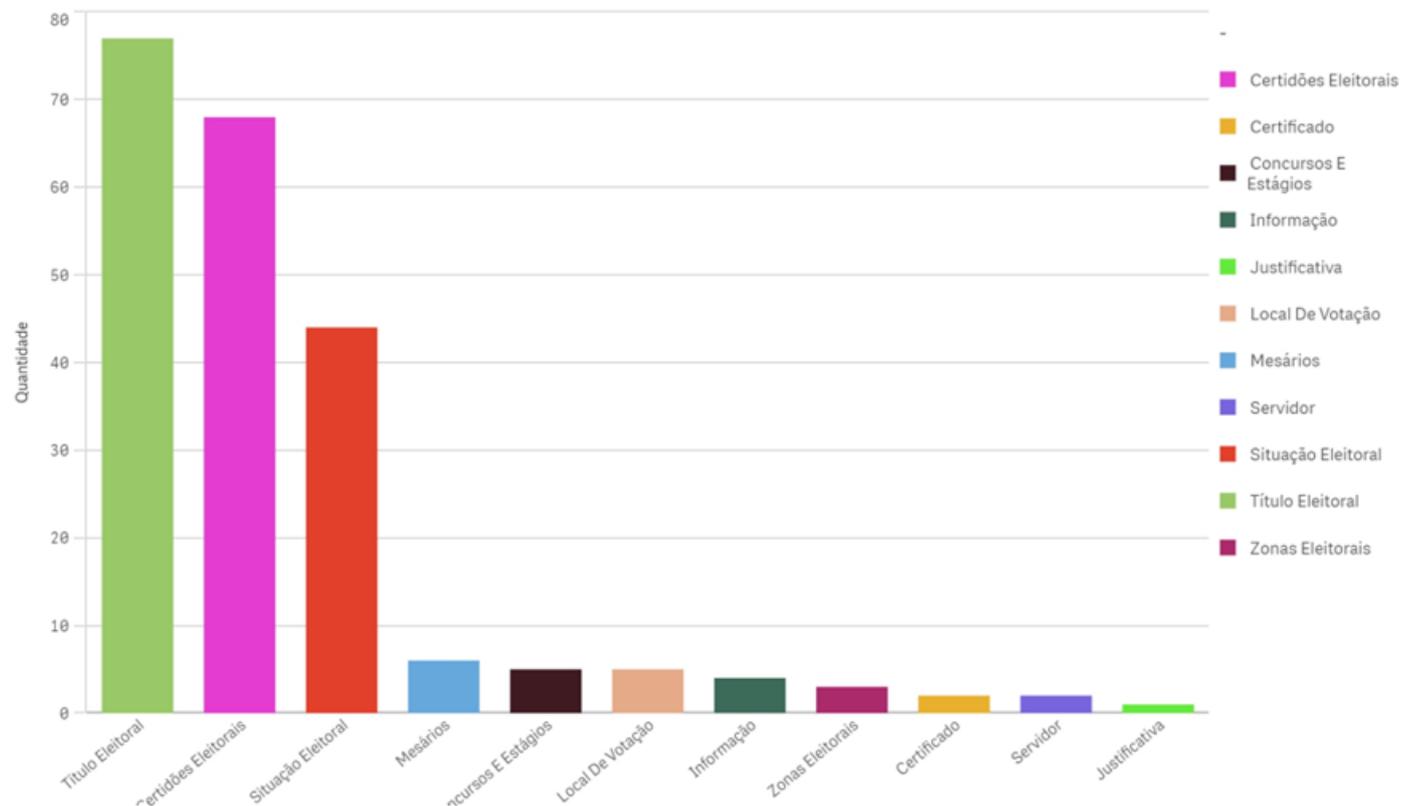
#### 1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA REFERENTE AO MÊS DE JANEIRO/2023

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/01 a 31/1/2023**, foi de **217 registros**, conforme especificado logo abaixo.

Observa-se que a maior demanda foi referente ao atendimento ao cidadão, especificamente quanto a pesquisa da situação eleitoral, certidões, quitação eleitoral, multas, informações quanto ao alistamento eleitoral, transferência eleitoral e declarações de mesários.

TIPO	JANEIRO
ACESSO À INFORMAÇÃO	6
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	210
ELOGIO	1
DENÚNCIA	0
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0

## Assuntos



## 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. A Lei de Acesso à Informação veio tornar mais transparente as informações públicas, permitindo um maior controle social da administração pública.

O SIC é o canal de comunicação com a sociedade para os fins da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Assim, as demandas de Acesso à Informação na Justiça Eleitoral do Tocantins são acolhidas pelos mesmos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral.

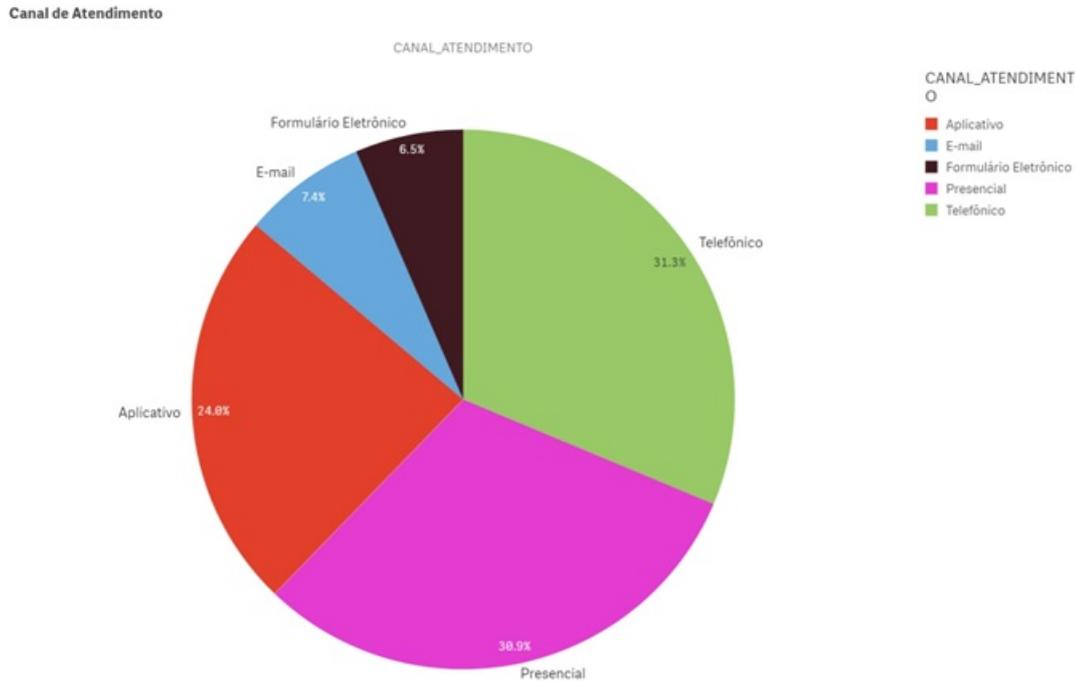
Para conhecimento, segue tabela das demandas referente ao acesso à informação, por assunto e setores demandados:

SEI Nº (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
0000126-31.2023.6.27.8070	Vagas de concurso TRE-TO	SGP/COEDE/SEGED
0000150-59.2023.6.27.8070	isenção do pagamento para mesários na inscrição em concursos públicos.	Respondido pela Ouvidoria
0000480-56.2023.6.27.8070	Concurso público (aproveitamento de candidato de outros tribunais)	SGP/COEDE/SEGED
0000677-11.2023.6.27.8070	Vagas de concurso TRE-TO	SGP/COEDE/SEGED
0000718-75.2023.6.27.8070	Vagas de concurso TRE-TO	SGP/COEDE/SEGED
0000823-52.2023.6.27.8070	Concurso unificado para 2023	SGP/COEDE/SEGED

## 3. FORMAS 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 **9h 31m 44s**, resultado espetacular, com menos de um dia, e ficando bem abaixo da meta do indicador que atualmente é de até 5 dias.

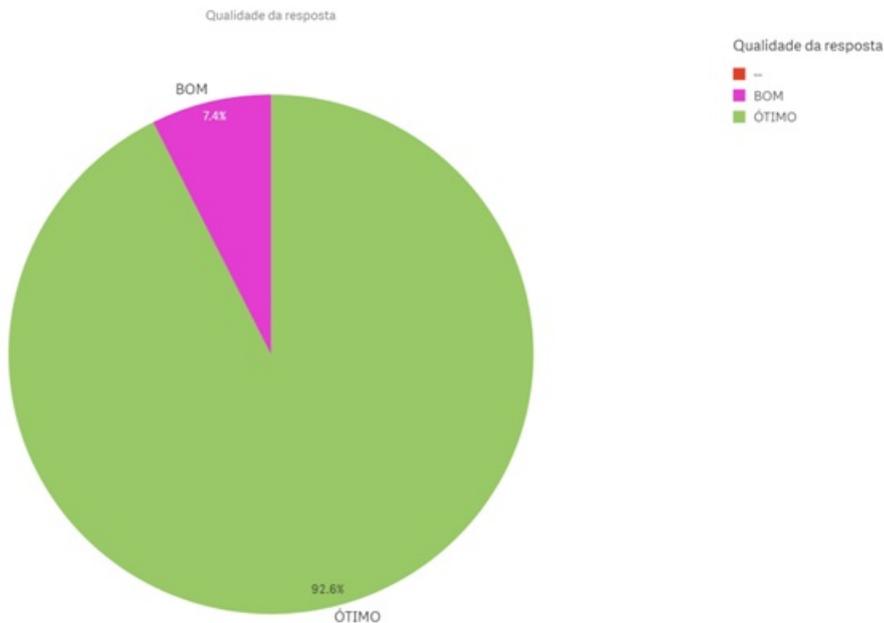
O resultado comprova que as respostas têm sido dada ao cidadão de forma efetivamente célere, conforme se exige do gestor público. Estatística e imagem capturadas do SEI.

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	12h 42m 24s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	9h 50m 26s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	9s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	1d 1h 5m 14s
TRE-TO	Ouvidoria - RECLAMAÇÃO	29s
<b>GERAL:</b>		<b>9h 31m 44s</b>

#### 5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O Registro de 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 92,6%**, que é enviada através do correio eletrônico aos cidadãos. Das 27 avaliações do atendimento respondidas, 25 foram ótimas e 2 boas.



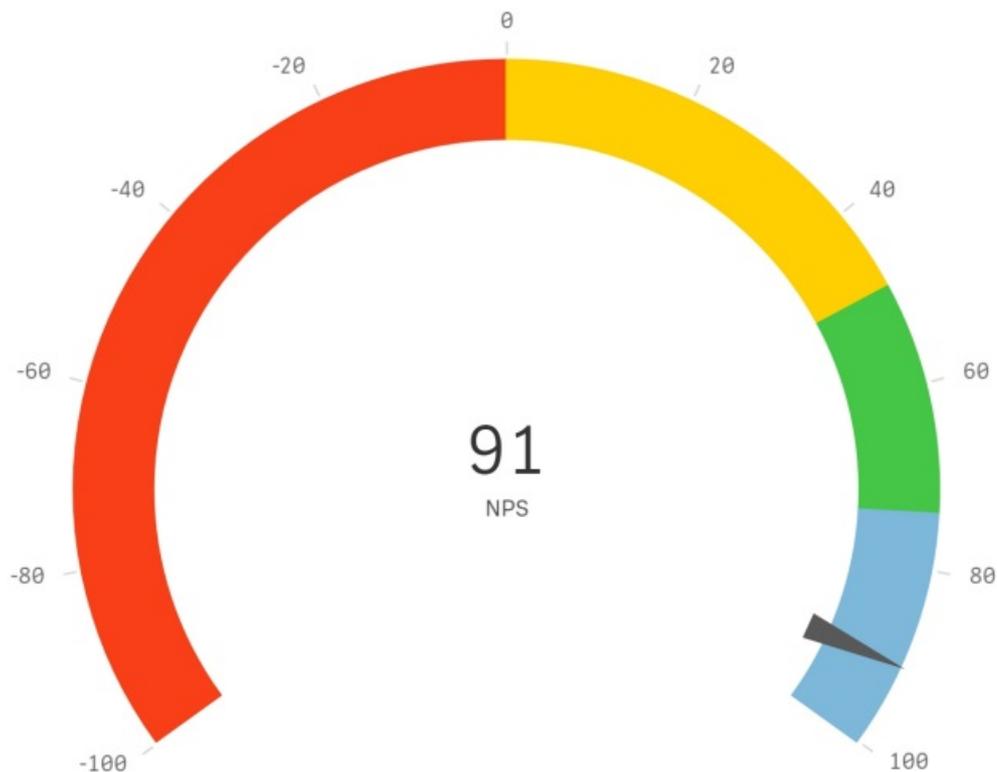
### 6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

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.

O resultado dessa pesquisa ficou classificado na **zona de excelência, com um índice de 91%**, conforme metodologia NPS, superando a meta de 85 NPS que foi estabelecida para o ano de 2023, na 5ª RAE, em 1º.12.2022.

#### Net Promoter Score (NPS)

Score



## 7. 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), com 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.

## 8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Atendimento às demandas dos cidadãos solicitadas do período do recesso de 19/12 a 9/2023, acionados pelos canais de acesso (e-mail e formulário eletrônico), nas respostas dessas demandas foi justificado o tempo das respostas, recesso de 19/12 a 6/1, previsto na Resolução nº 132/2007;

- Participação das reuniões às segundas-feiras com o Diretor-Geral;

- Revisão e atualização do site da Ouvidoria e SIC - demanda da ASPLAN/DG;

- Elaboração do relatório anual de 2022, para apresentação na sessão plenária do dia 31/1/2023;

- Fornecimento de dados para o Relatório de Gestão 2022/TCU e Carta de Serviços, demandas da ASPLAN/DG E ASPEQ, respectivamente;

- Atualização da informação documentada e do mapa do processo OUVIR CLIENTE CIDADÃO USUÁRIO, do Sistema de Gestão da Qualidade.

- Aprovação da minuta da Resolução que alterou a Resolução TRE-TO nº 476/2020 e 282/2012, sessão plenária do dia xxx;

- Alimentação no sistema GPWeb dos indicadores trimestral e quadrimestral;

- Inserção dos relatórios quadrimestral de pesquisa de satisfação e trimestral da ouvidoria no site

- Revisão na legislação do site da Ouvidoria, com inclusão das Resoluções já revogadas com o objetivo de manter o histórico.

- Verificação quanto a aplicação do formulário atualizado da pesquisa de satisfação do cliente externo (CRE, STI e ASCOM);

- Substituição dos Totens pelo cartaz com QR CODE nas unidades OUVIDORIA, RECEPÇÃO, SEPEX E 29ª ZE , , sendo muito efetivo e prático;

- Apresentação do funcionamento da Ouvidoria aos novos servidores, Ravel de Sousa Alves e Tiago Cacim;

- Alteração na disponibilização dos relatórios publicados no site Ouvidoria;

- Participação da reunião virtual com COEDE/CAVE 29ª E CRE, ASPEQ E ASPLAN - sobre definições do treinamento do dia 10/2/2023;

- Ajuste dos dados estatísticos, no relatório quadrimestral da pesquisa de satisfação do cliente externo;

- Reunião com a Juíza Ouvidora Ana Paula Brandão Brasil sobre relatório anual e o de gestão.

## 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 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 28/02/2023, às 17:18, 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 **000012301627689** e o código CRC **5F576DDE**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012301627689v55