



RELATÓRIO

1. APRESENTAÇÃO

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

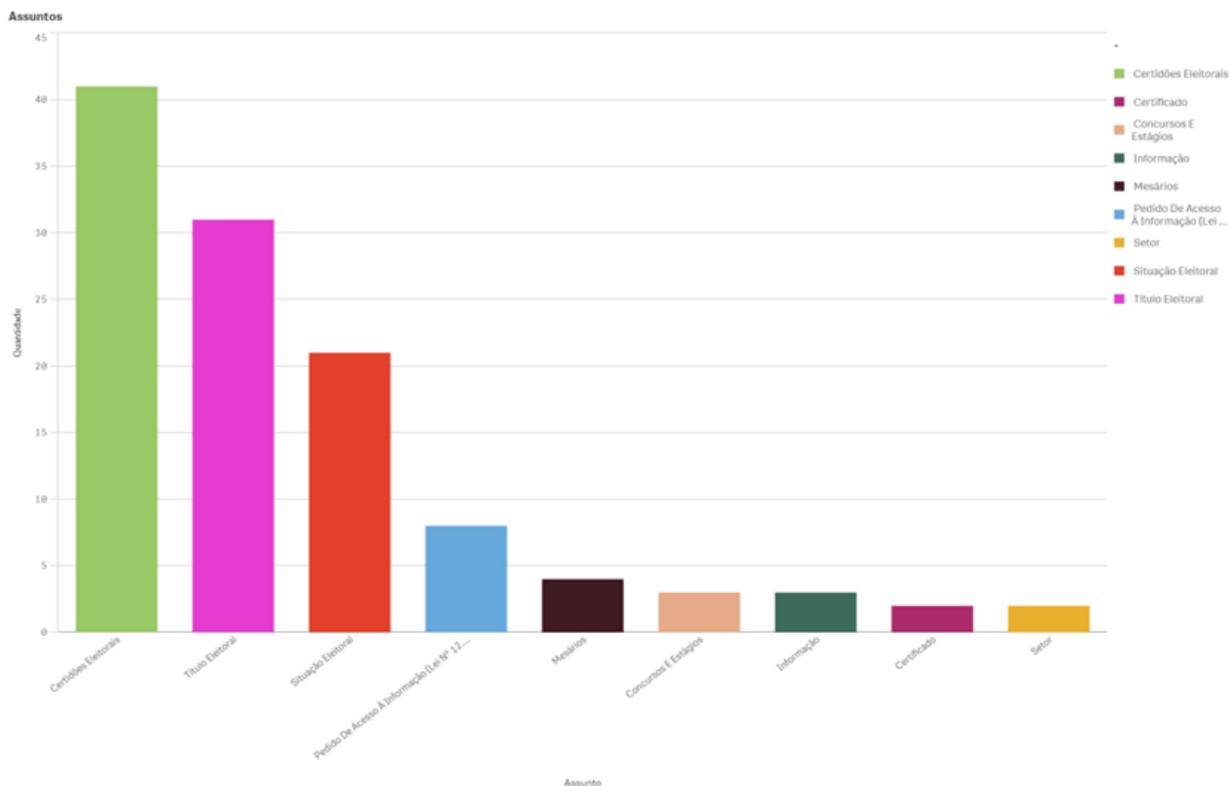
O extrato mensal consolida as informações estatísticas, atividades desenvolvidas bem como o resultado das pesquisas do atendimento da Ouvidoria e da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo.

2. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/07 a 31/07/2023**, foram de **115 registros**, conforme especificado logo abaixo.

| TIPO | JULHO/2023 |
|------------------------|------------|
| ACESSO À INFORMAÇÃO | 12 |
| ATENDIMENTO AO CIDADÃO | 102 |
| ELOGIO | 0 |
| DENÚNCIA | 0 |
| RECLAMAÇÃO | 0 |
| SUGESTÃO | 0 |
| CRÍTICA | 1 |
| OUVIDORIA DA MULHER | 0 |

Observa-se no **gráfico por assunto**, que as maiores demandas ao nosso cidadão usuário foram: **Certidões eleitorais, Título Eleitoral e Situação Eleitoral**.



3. 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

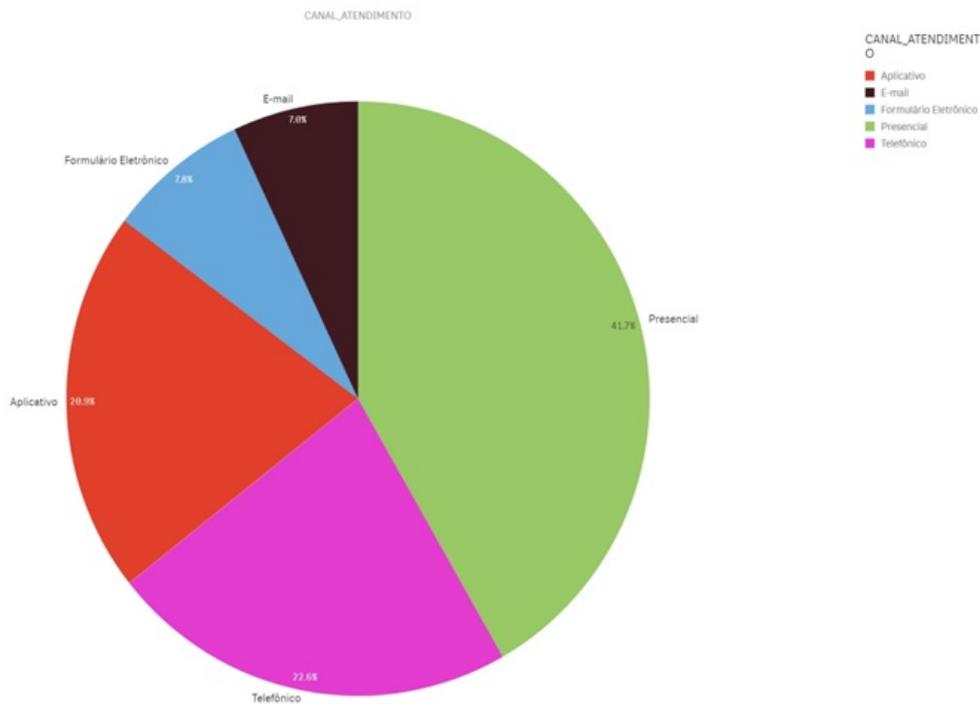
476/2020. Segue abaixo breve resumo das as solicitações de Acesso a Informação por assunto e setores demandados **no mês de julho/2023**:

| SEI Nº | ASSUNTO | SETOR DEMANDADO |
|---------------------------|---|----------------------------|
| 0029251-44.2023.6.27.8070 | Informações sobre contatos dos setores do tribunal. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0029474-94.2023.6.27.8070 | Informações para pesquisa acadêmica sobre dados para elaboração de trabalho. | SEBIA/COGIN |
| 0029582-26.2023.6.27.8070 | Informações sobre nomes completos de todos os vereadores eleitos pelo Partido dos Trabalhadores nas eleições de 1989. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0029713-98.2023.6.27.8070 | Informações sobre as eleições do Conselho Tutelar. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0029740-81.2023.6.27.8070 | Informações sobre o novo ouvidor eleitoral e Ouvidor da Mulher gestão 2023/2025. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0029995-39.2023.6.27.8070 | Informações sobre fotos para os candidatos. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0030015-30.2023.6.27.8070 | Informações sobre contatos dos cartórios do tribunal. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0030141-80.2023.6.27.8070 | Informações sobre concurso público do TRE-TO. | SGP/SEGED/STI |
| 0030242-20.2023.6.27.8070 | Informações sobre endereço de um réu. | SJI/COGIN/SEFISC |
| 0030316-74.2023.6.27.8070 | Informações sobre carta precatória. | Respondido pela Ouvidoria. |
| 0030463-03.2023.6.27.8070 | Informações sobre Plano de Continuidade de Negócios do TRE-TO. | ASPLAN-DG |
| 0030526-28.2023.6.27.8070 | Informações sobre concurso público do TRE-TO. | SGP/SEGED |

4. CANAIS DE RECEBIMENTOS DAS DEMANDAS

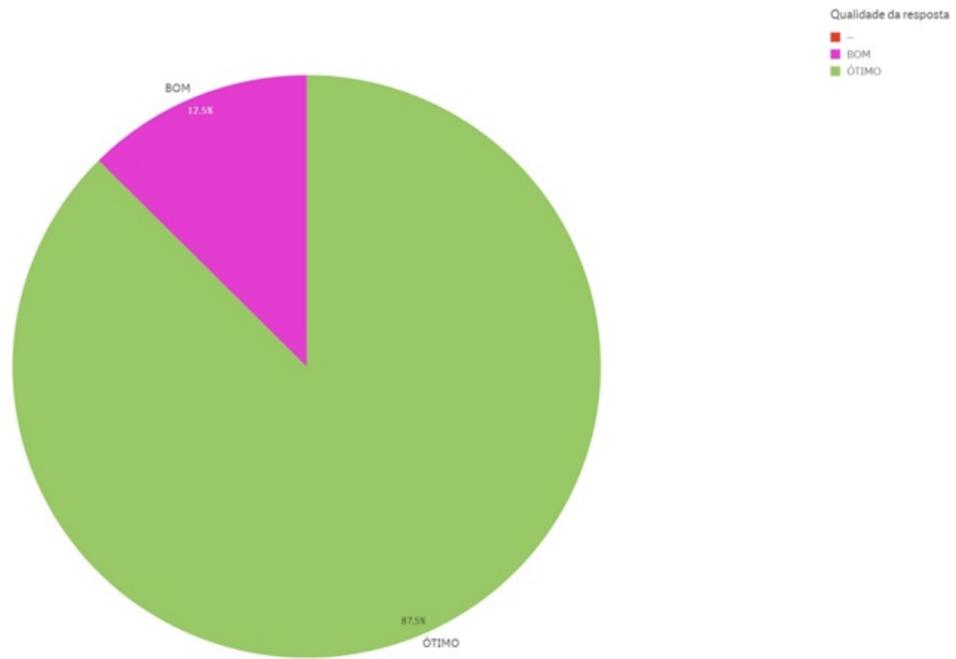
Segue tabela com percentuais de cada modalidade de atendimento, extraída do Qlik Sense. **O canal de atendimento que liderou foi novamente o telefônico.**

Canal de Atendimento



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 100%, avaliado 87,50% em ótimo e 12,50% em bom.**



6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **2d 2h 9m 55s**, 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 | 2d 22h 5m 4s |
| TRE-TO | Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO | 6h 10m 48s |
| TRE-TO | Ouvidoria - CRÍTICA | 5d 3h 2m 3s |
| TRE-TO | Ouvidoria - ELOGIO | 1h 21m 47s |
| GERAL: | | 2d 2h 9m 55s |

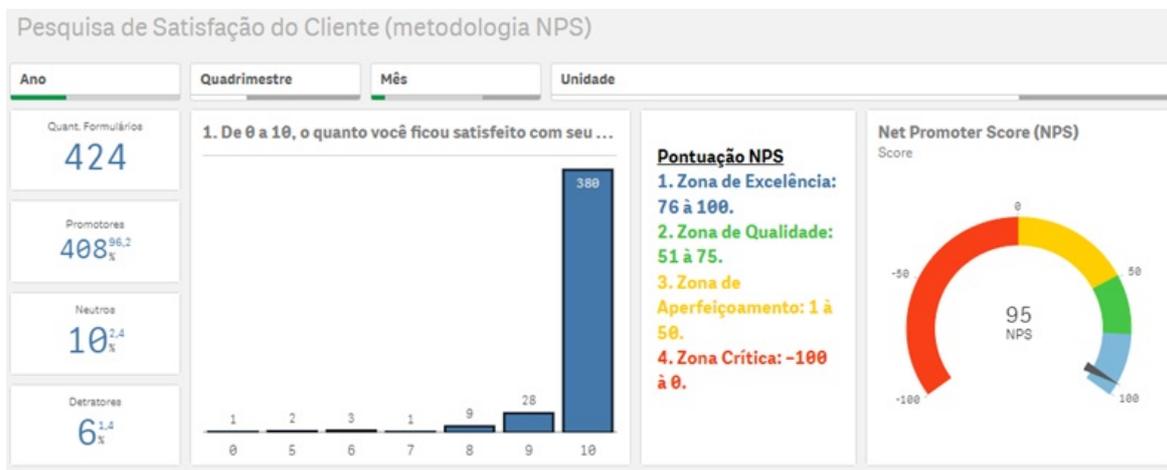
7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS

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 Extrato mensal de junho, item - **6. Índice de Satisfação dos Clientes Externos foram retificados**, conforme consta no evento 000012302020941, tendo em vista inconsistência no QLIK SENSE na capturados dos dados em 30.6.2023. Assim, no mês de junho foram respondidos 227 formulários de pesquisa de satisfação, com índice de **9,8 NPS**, considerado **zona de excelência**, portanto superando a meta estabelecida para o ano de 2023, que é de 85 NPS.

No mês de julho foram respondidos **424 formulários da Pesquisa de Satisfação**, com índice de **95 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), conforme minuciosa verificação, não foi constatado inconformidades nos atendimentos, apresentando somente contentamento nas resoluções das demandas.



8. 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;
- Reunião com o Diretor-Geral, todas as segundas-feiras;
- Posse do novo Ouvidor Eleitoral e Ouvidor da Mulher para o biênio 2023/2025, o Juiz José Maria Lima, eleito por aclamação na 50ª Sessão Extraordinária Solene realizada nos termos do § 6º do art. 5º do Regimento Interno deste Regional;
- Participação de servidora da Ouvidoria no curso - Julgamentos Eleitorais com Foco nas Perspectivas de Gênero e Racial;
- Reunião com toda a equipe da Ouvidoria e o Ouvidor para tratativas da nova gestão;
- Elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021/2023 e encaminhamento aos integrantes da Alta Direção;
- Elaboração do Plano de Ação: Atendimento a População em Situação de Rua e encaminhamento à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social de Palmas e aos integrantes da Alta Direção;
- Participação de servidora da Ouvidoria no Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), com tema: Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, na cidade de Belo Horizonte-MG;
- Participação da Auditoria Interna do Sistema de Gestão da Qualidade do TRE-TO, Processo: Ouvir o cliente - cidadão, concluída com êxito.

9. MONITORAMENTO DAS SUGESTÕES APRESENTADAS

Em abril/2023 foram apontados **duas sugestões de melhorias**, item 8 do relatório, evento 000012301971594.

| SUGERIDA | ACOLHIDA/DEFERIDA | IMPLEMENTADA |
|---|---|--|
| 1. 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; | Sim, evento 000012301977699 e 000012302001106 | Em andamento |
| 2. 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. | Parcialmente, evento 000012301999273 | SECASE: Indicação de consulta no Divulgacandcontas , no qual consta os dados solicitados de prefeito e vice prefeito. |

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria possui o contato legítimo, direto e diferenciado com o público, possibilitando o relacionamento desburocratizado e facilitado com a sociedade e as demais unidades deste Regional e assim, auxiliando-o a desenvolver uma relação forte e transparente com a sociedade.

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.

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

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 04/08/2023, às 17:34, 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 **000012302024115** e o código CRC **8DCA0F84**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012302024115v2