



RELATÓRIO

APRESENTAÇÃO

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

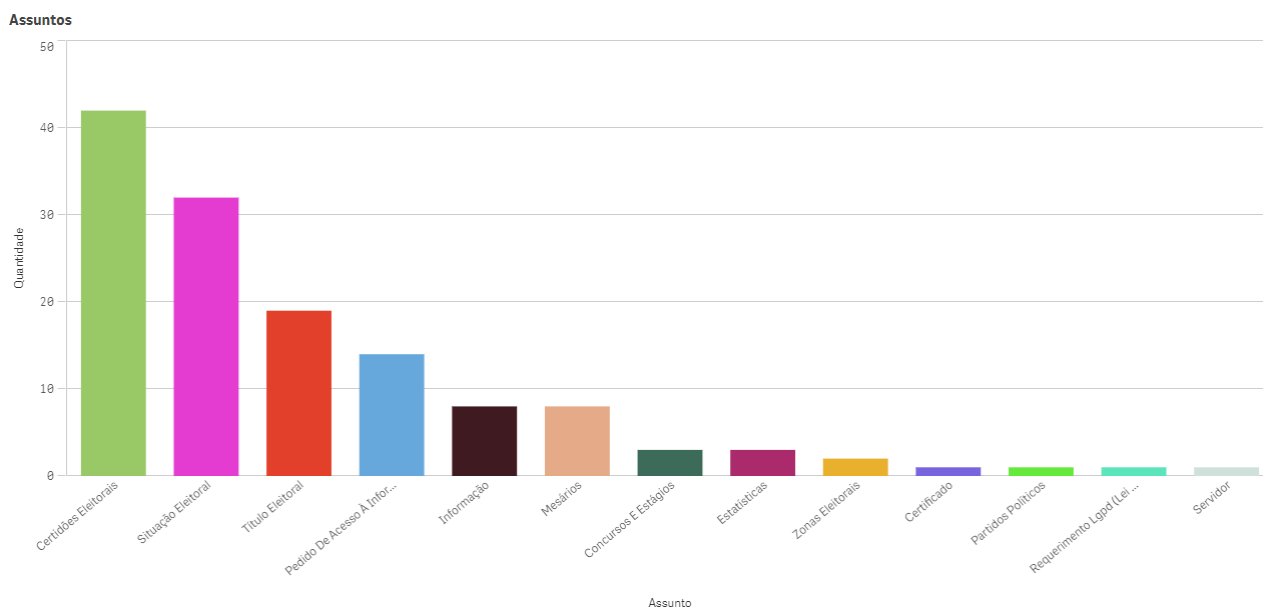
1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/6 a 30/6/2023**, foram de **136 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	JUNHO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	24
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	111
ELOGIO	0
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	0
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**.

Estatísticas Ouvidoria

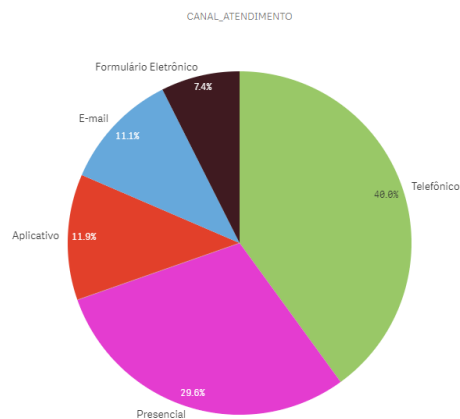


2. O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO(SIC)

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 000012302008616** tabela das demandas referente ao acesso à informação, por assunto e setores demandados no mês de junho/2023

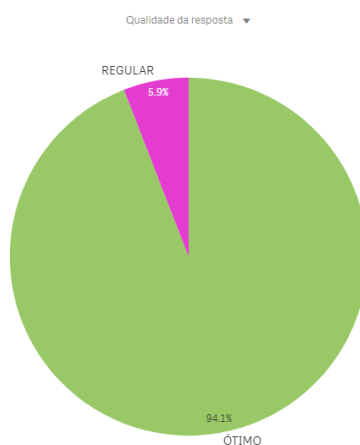
3. CANAIS DE RECEBIMENTOS DAS DEMANDAS

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



4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O resultado da Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviado através do correio eletrônico aos cidadãos, demonstra **aprovação excelente, com índice de 100%, avaliado 94,1% em ótimo e 5,9% em bom.**



5. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **1d 13h 48m 5s**, com menos de dois 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:

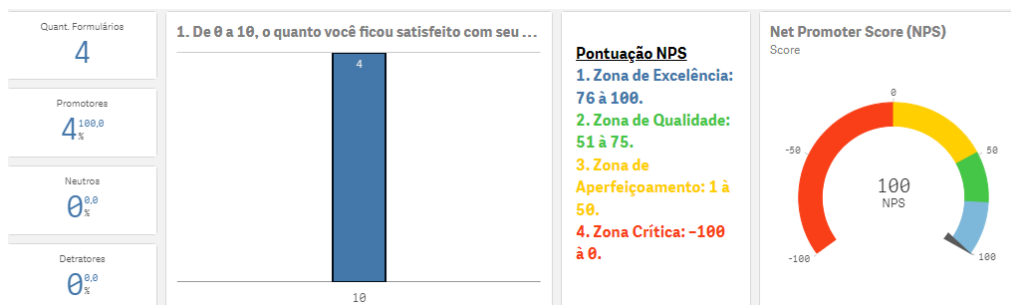
Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 11h 42m 15s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2h 28m 31s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	2d 3h 13m 29s
GERAL:		1d 13h 48m 5s

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 04 **formulários de pesquisa de satisfação**, com índice de 100 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 **das 04 avaliações, .todas com nota 10.**



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;
- Posto de trabalho assumido pela colaboradora Gabriela Leal;
- Participação Reunião com o Diretor-Geral, todas as segundas-feiras;
- Conclusão do arquivo e demais demandas da cartilha da Ouvidoria da mulher;;
- Formulário do acolhimento da Comissão do Assédio solicitado para STI;
- Realização da Audiência Pública roda de Conversa em Palmas-TO;
- Elaboração do Relatório da Audiência Pública de Palmas;
- Alimentação de todos os links das notícias da ORE, no site da Ouvidoria, desde 2012 e da Ouvidoria da Mulher desde março 2022;
- Solicitação de montagem de painel no QLIK SENSE, dos formulários respondidos por unidade da pesquisa de satisfação do clientes externos;
- Participação da Audiência pública da Inspeção na 29ª ZE;
- Estudo para atendimento às pessoas em situação de Ruas, envio de Ofícios e contatos para parceria com a Secretária Municipal de Desenvolvimento Social e os CRAS;
- Reunião da comissão de prevenção ao Assédio - roda de conversa de mulher para mulher;
- Realização de Roda de conversa da Comissão ao Assédio e as terceirizadas e estagiárias;
- Reunião de fechamento de Gestão com o Diretor-Geral e demais Secretários do Tribunal;
- Realização de Roda de conversa da Comissão ao Assédio com público masculino do Tribunal e Zonas eleitorais;
- Participação da Reunião no Tribunal de Justiça projeto "Maria nas Comunidades" com as parceiras da EJE e o Programa + Mulher + Democracia.

8. 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.

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 11/07/2023, às 18:00, 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 **000012302008193** e o código CRC **9AB50CBB**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

ANEXO

ANEXO I - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

QUANTIDADE	SEI (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
1	0027893-44.2023.6.27.8070	Pagamento de abono de permanência para os servidores que adquiriram o direito.	COPES
2	0028026-86.2023.6.27.8070	Informações acerca da implementação do Programa Nacional Visão Global do Poder Judiciário, conforme disposição da Resolução nº 441, do CNJ.	COGIN

3 e 4	0028157- 61.2023.6.27.8070 028545- 61.2023.6.27.8070	Informações Dados do Tribunal e Zonas Eleitorais do Tocantins: Eleições Gerais e Municipais Número de candidaturas por sexo em cada partido, anual de 2014 a 2023; Número de candidaturas desistentes por sexo em cada partido, anual de 2014 a 2023; Cargos das Direções Partidárias (filtros por sexo, cargo, idade, ocupação, e carreira política); Número de desistência de candidaturas por sexo e partido das eleições de 2014 a 2023; Número de filiados por sexo em cada partido, anual de 2014 a 2023 Número de cassações, de 2014 a 2023, por ano, por partido, sexo, cargo público; Dados enviados ao CNJ; Número de AIME, protocolizadas de 2014 a 2023, transitadas em julgado? Ou em tramitação? Candidatos cassados? Número de Diplomados desde 2014 a 2023, com filtros em sexo, idade, ocupação, cargos e carreira política; Número de reeleitos desde 2000 a 2023, com filtros em sexo, idade, ocupação, cargos e carreira política; Número de porcentagem de distribuição de verbas do Fundo Partidário - FP e Fundo Especial de financiamento de campanha - FEFC (distribuição de 2014 a 2023, com filtro em sexo, em partido político, cumprimento ou não cumprimento da distribuição por cota; Número de candidatos sem movimentação de recursos durante a campanha, por sexo, de 2013 a 2024; Número de candidatas com votação zerada, por partido, cargo, das eleições de 2014 a 2022.	SEDAP, ASPLAN-SJI, SEARA, ASEPA, SECASE
-------	---	---	---

5/6	0028187- 96.2023.6.27.8070 (Duplicidade 0028618- 33.2023.6.27.8070)	Aproveitamento de lista de aprovados em outros concursos.	SEGEF
7	0028285- 81.2023.6.27.8070	Procedimentos relacionados as pesquisas aplicadas junto a sociedade.	ASPEQ
8	0028289- 21.2023.6.27.8070	Fluxo utilizado no âmbito desse Tribunal para classificação de informações como sigilosas.	COGIN
9	0028375- 89.2023.6.27.8070	Quantitativo de aposentadorias deste Tribunal até o ano de 2027 para os cargos de Analista Judiciário - Área Judiciária e Técnico Judiciário - Área Administrativa	COPEF
10	0028427- 85.2023.6.27.8070	Comissão provisória municipal.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
11	0028530- 92.2023.6.27.8070	Registro de Pesquisa Eleitoral.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
12	0028599- 27.2023.6.27.8070	Meios de divulgação da pesquisa de satisfação do cliente utilizado pelo TRE.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
13	0028655- 60.2023.6.27.8070	Cancelamento de inscrição como mesária voluntária.	17ª ZONA ELEITORAL
14	0028684- 13.2023.6.27.8070	Análise sobre o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em organizações públicas brasileiras.	STI
15	0028731- 84.2023.6.27.8070	Estatística de eleitoras e eleitores aptos a votar em cada município do Estado do Tocantins.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
16	0028807- 11.2023.6.27.8070 (Duplicidade 0029005- 48.2023.6.27.8070)	Resultados das eleições de 1989 e 1992.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
17	0028891- 12.2023.6.27.8070	Responder formulário de pesquisa.	ASEPA/NPAC
18	0028901- 56.2023.6.27.8070	Informações sobre o edital do TSE Unificado.	COEDE

19	0029005-48.2023.6.27.8070 (duplicidade 0028807-11.2023.6.27.8070)	Solicitação de dados completos das eleições dos anos 1988 e 1992 dos candidatos não eleitos, votos brancos e nulos, para prefeito e vereadores.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
20	0029087-79.2023.6.27.8070	Informações das eleições municipais de 1988 e 1992.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
21	0029115-47.2023.6.27.8070	Informações de eleitorado total/abstenções por município nas eleições municipais de 1988 e 1992.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
22	0029173-50.2023.6.27.8070	Informação sobre estágio.	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA
23	0029183-94.2023.6.27.8070	Estatística de processos foi julgado no TRE de 1989 a 2022.	CPRO
24	0029191-71.2023.6.27.8070	Informação data de filiação Partidária	RESPONDIDO PELA OUVIDORIA

JOSE MARIA LIMA
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 11/07/2023, às 18:01, 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 **000012302008616** e o código CRC **32B50D01**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012302008616v2