



RELATÓRIO

APRESENTAÇÃO

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

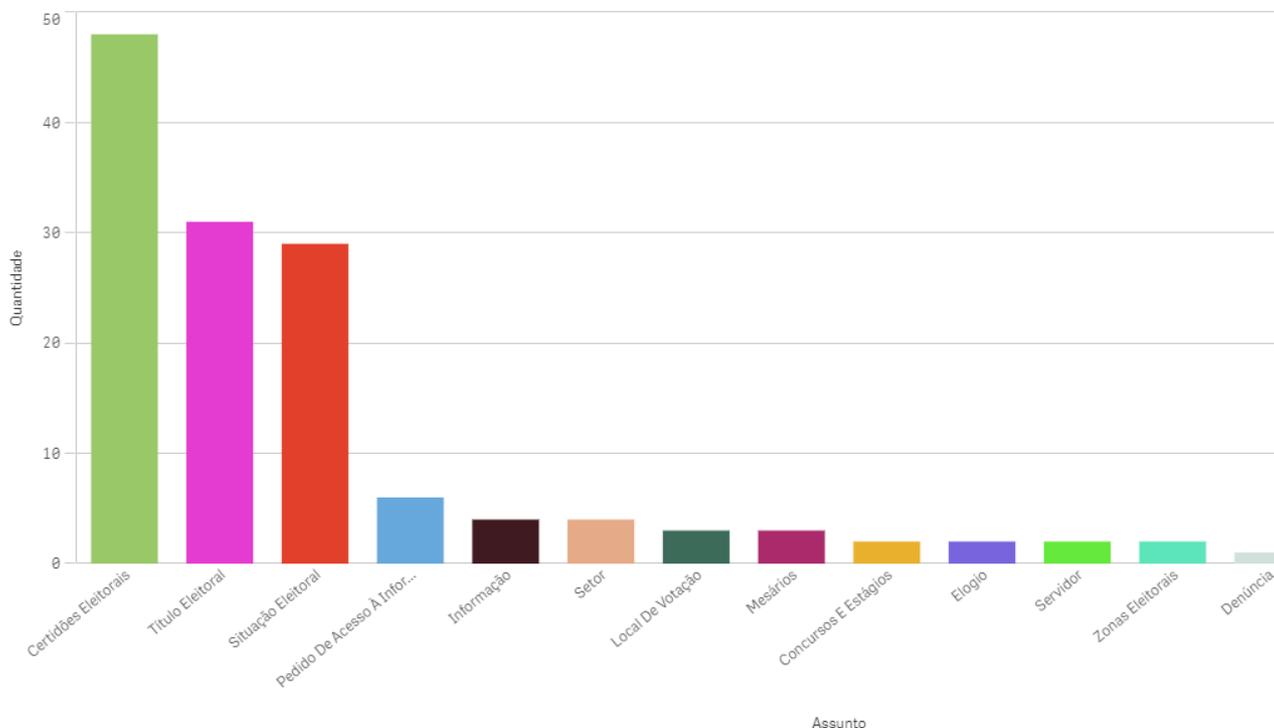
O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/5 a 31/5/2023**, foram de **140 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	MARÇO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	14
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	121
ELOGIO	2
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	1
CRÍTICA	0
OUVIDORIA DA MULHER	1

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

Estatísticas Ouvidoria

Assuntos

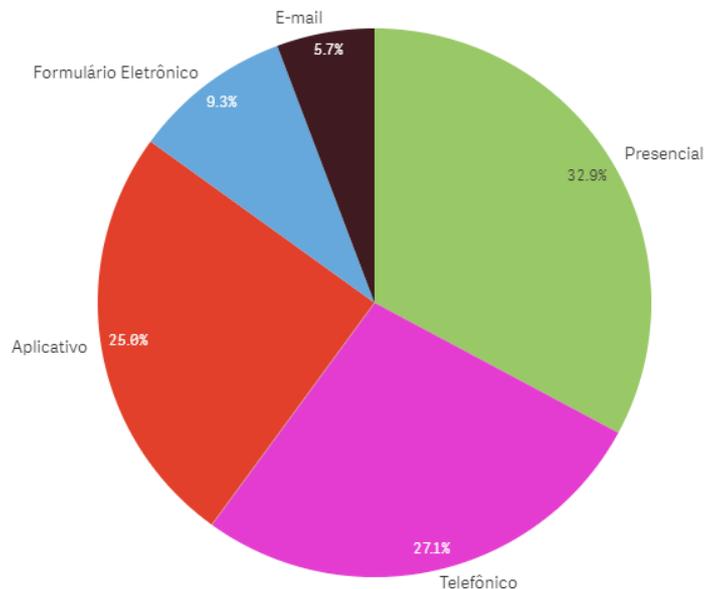


2. O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO(SIC)

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 000012301989049** tabela das demandas referente ao acesso à informação, por assunto e setores demandados no mês de abril/2023

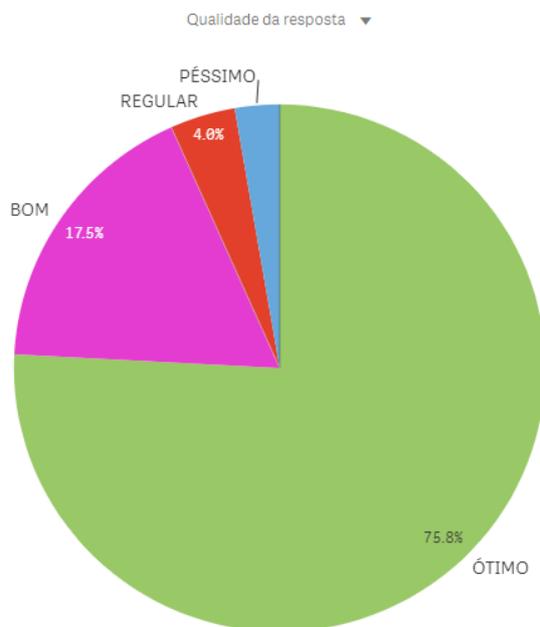
3. CANAIS DE RECEBIMENTOS DAS DEMANDAS

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



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 75,80% avaliado em ótimo e 17,50% em bom.



5. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio máximo de resposta das demandas ao cidadão foi de **3d 6h 11m 22s**, com menos de quatro 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:

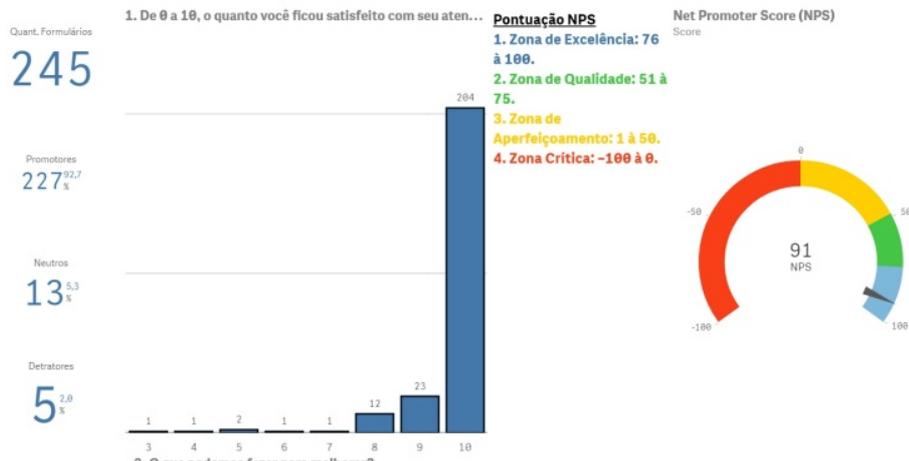
Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 11h 29m 12s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	3h 55m 58s
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	5h 42m 12s
TRE-TO	Ouvidoria - ELOGIO	5d 10h 9m 7s
TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	6d 22h 6m 45s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	4d 7h 45m
GERAL:		3d 6h 11m 22s

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 **245 formulários de pesquisa de satisfação**, com índice de **91 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 **dos 245 avaliações, 204 deram 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;
- Participação em reunião semanal na Diretoria Geral maio/2023;
- Planejamento das ações da Comissão de Prevenção, Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação
- Participação dos eventos: Semana de Combate ao Assédio e a Discriminação e da Avaliação das eleições, presencial;
- Participação no I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - COJUM, realizado na cidade de São Luís/MA e Encontro das Ouvidorias da Justiça Eleitoral - EOJE, realizado na cidade de Foz Iguaçu/PR, Ouvidora Juíza Ana Paula Brandão Brasil e assessora;
- Realização da 3ª edição da Audiência Pública Roda de Conversa, presencial e on line, em parceria com a Ouvidoria da Mulher e o Programa +Mulher +Democracia-EJE, com o Tema: "A Participação Efetiva da Mulher no Cenário Político Tocantinense", ocorrido no dia 25/05/2023 em Araguatins-TO, no Fórum do município;
- Reunião da equipe da Ouvidoria da Mulher, EJE e ASCOM para tratativas da última Audiência Pública da gestão a realizar-se em Palmas-TO;
- Participação dos servidores nas capacitações: 2ª temporada do treinamento em segurança da informação; Sistema de Gestão da Qualidade, realizado no período de 22 a 26/05/2023 em ambiente virtual; e Audiodescrição de Imagens Estáticas e Dinâmicas, em ambiente virtual(servidoras Monalisa Nascimento Miranda Cruz e Teresa Cristina da Silva de Oliveira)

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.

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 07/06/2023, às 18:43, 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 **000012301989036** e o código CRC **2D09EC69**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

ANEXO

ANEXO I - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

QUANTIDADE	SEI (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
1	0026348-36.2023.6.27.8070	Informação sobre o Programa de Residência Jurídica - Resolução CNJ nº 439/2022.	SGP
2	0026611-68.2023.6.27.8070	Informação sobre o quantitativo de cargos de Policiais Judiciais (Agentes e Inspetores) previstos em lei no âmbito do TRE-TO.	SGP
3	0026815-15.2023.6.27.8070	nomes completos de todos os Vereadores eleitos pelo Partido dos Trabalhadores = PT nas Eleições de 1989.	Respondido pela Ouvidoria
4	0026817-82.2023.6.27.8070	Solicita material de estudo/apoio para concurso unificado do TSE.	Respondido pela Ouvidoria
5	0026980-62.2023.6.27.8070	Informação sobre mapa de votos de candidato.	Respondido pela Ouvidoria
6	0027080-17.2023.6.27.8070	Solicita divulgação da consulta pública sobre a política de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no STJ.	ASCOM/ CPAI
7	0027368-62.2023.6.27.8070	Informação sobre cargos efetivos por servidores.	SGP
8	0027418-88.2023.6.27.8070	Informação sobre cargos vagos por especialidades e aptos a aposentaria.	SGP
9	0027526-20.2023.6.27.8070	Solicita a divulgação para a seleção de professores para a área de TI.	STI
10	0027542-71.2023.6.27.8070	Informação sobre processo seletivo de estágio do tribunal.	Respondido pela Ouvidoria
11	0027573-91.2023.6.27.8070	Informações sobre nível de escolaridade e atividades relacionadas de servidores em determinado período.	SGP

12	0027576-46.2023.6.27.8070	Informações se o tribunal possui Revista para publicação de artigos jurídicos, e, se a mesma possui algum QUALI.	SEDIP
13	0027668-24.2023.6.27.8070	Informação sobre carta precatória encaminhada da ZE/SP.	CPRO
14	0027696-89.2023.6.27.8070	Informação sobre andamento de documento solicitado.	CPRO

ANA PAULA BRANDÃO BRASIL
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente em 07/06/2023, às 18:43, 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 **000012301989049** e o código CRC **0AE4051B**.

0002275-97.2023.6.27.8070

000012301989049v3