



## RELATÓRIO

### APRESENTAÇÃO

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

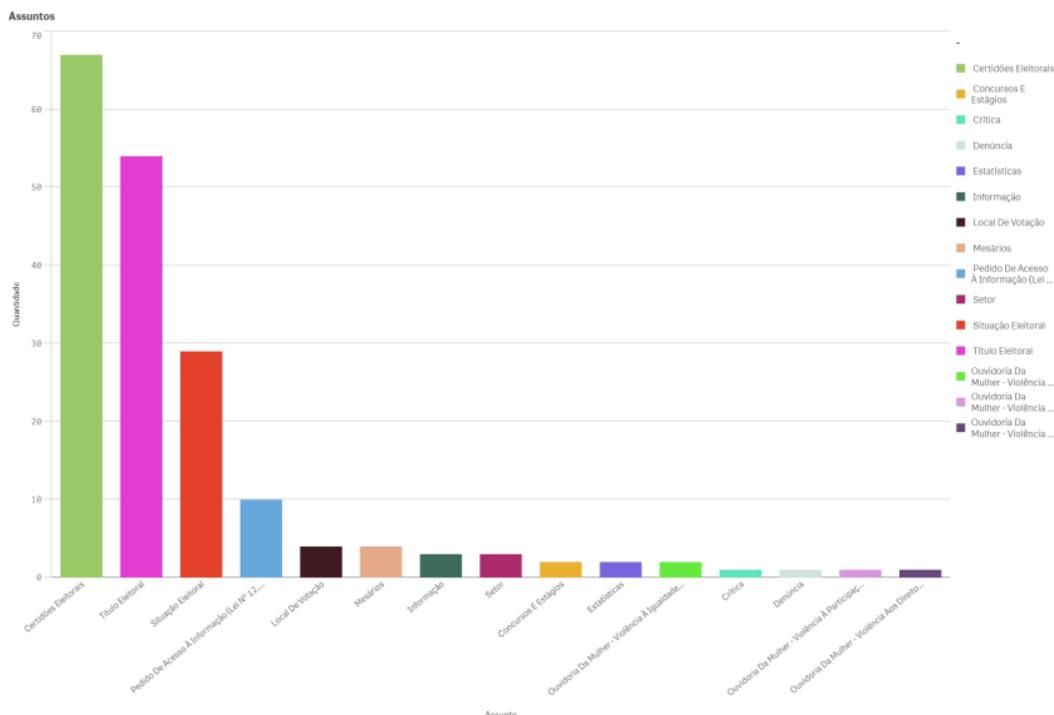
O extrato mensal consolida as informações estatísticas, atividades desenvolvidas bem como o resultado das pesquisas do atendimento da Ouvidoria e da Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo.

#### 1. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

O total de atendimentos recebidos e registrados pela Ouvidoria, no período de **1º/3 a 31/3/2023**, foram de **184 registros**, conforme especificado logo abaixo.

TIPO	MARÇO/2023
ACESSO À INFORMAÇÃO	17
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	164
ELOGIO	0
DENÚNCIA	1
RECLAMAÇÃO	0
SUGESTÃO	0
CRÍTICA	1
OUVIDORIA DA MULHER	1

Observa-se que a maior demanda foi referente ao atendimento ao cidadão, especificamente quanto à certidões e títulos eleitorais.



#### 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). Assim, as demandas de Acesso à Informação na Justiça Eleitoral do Tocantins são acolhidas pelos mesmos canais da Ouvidoria Regional Eleitoral, conforme disciplinado pelo art. 27 da Resolução TRE-TO nº 476/2020.

Para conhecimento, segue tabela das demandas referente ao acesso à informação, por assunto e setores demandados no **mês de março/2023**:

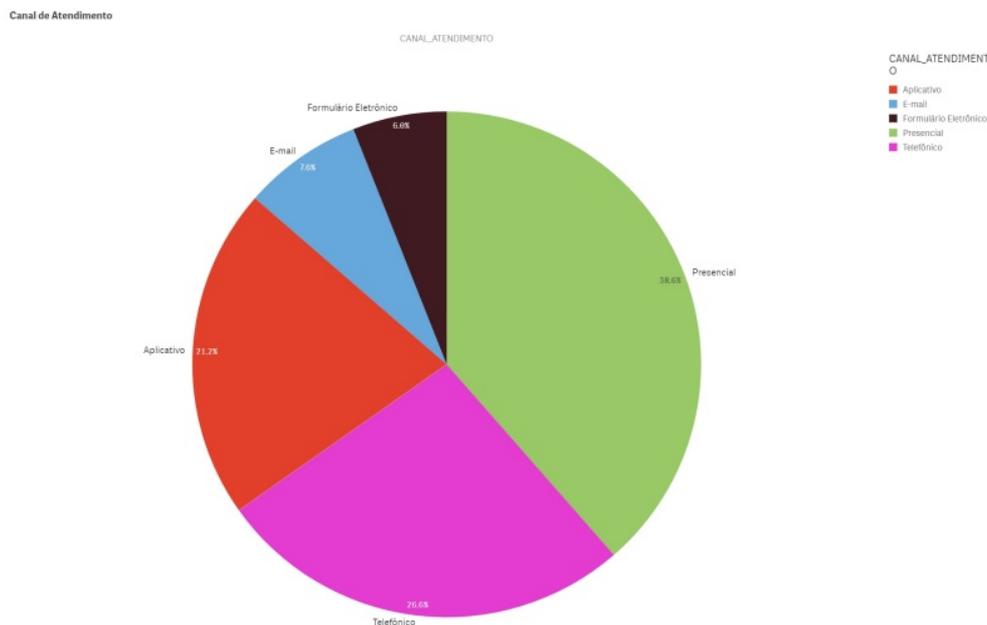
QUANT.	SEI (GABORE)	ASSUNTO	SETOR DEMANDADO
--------	--------------	---------	-----------------

1	0002970-51.2023.6.27.8070	Solicitação de locais de votação por seções.	STI
2	0003087-42.2023.6.27.8070	Solicitação da execução a totalização da pesquisa de satisfação das Zonas Eleitorais.	Respondido pela Ouvidoria
3	0003132-46.2023.6.27.8070	Mesária solicita informações sobre a Lei nº 4000/2022 que dispõe sobre Isenção de Taxa para inscrição em concurso público estadual.	Respondido pela Ouvidoria
4	0003355-96.2023.6.27.8070	Quantidade de cargos vagos para Analista Judiciário na área judiciária	SGP/SEGED
5	0003392-26.2023.6.27.8070	Informação sobre processos que deram entrada neste Tribunal por força da decisão do STF nos autos 4435, crimes conexos com crimes eleitorais.	SJI/COJUD
6	0003475-42.2023.6.27.8070	Informações sobre o Programa Reconhecer do TRE-TO .	SGP/SEGED
7	0003482-34.2023.6.27.8070	Informação sobre regulamento da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, ORE-TO, para se adequar à Resolução TSE n. 23.705.	Respondido pela Ouvidoria
8	0003553-36.2023.6.27.8070	Solicita nomes dos candidatos a vice prefeito nas eleições de 1996 da cidade de Gurupi-TO.	2ª ZE
9	0003927-52.2023.6.27.8070	Solicita dados referentes às eleições dos anos 1988 e 1990 por município, cargo de governador.	Respondido pela Ouvidoria
10	0003932-74.2023.6.27.8070	Solicita indicação de representantes do tribunal para participarem do projeto piloto de pedido de inscrição em Dívida Ativa da União - Inscreve Fácil.	SADOR/DG/SJI/CRE
11	0004175-18.2023.6.27.8070	Informações sobre servidores que irão solicitar aposentadoria no corrente ano.	SGP/COPES
12	0004205-53.2023.6.27.8070	Informações sobre concurso unificado do TSE/TREs.	SGP
13	0004216-82.2023.6.27.8070	Informações quanto aos procedimentos para desfiliação.	COJUD/SEADIP
14	0004237-58.2023.6.27.8070	A Ouvidoria Nacional de Justiça do CNJ solicita o preenchimento de formulário para atualização dos dados cadastrais e dos contatos das Ouvidorias do Poder Judiciário.	Respondido pela Ouvidoria
15	0004370-03.2023.6.27.8070	Informações sobre o e-mail da 2ª e 7ª ZEs do Tocantins.	Respondido pela Ouvidoria
16	0004376-10.2023.6.27.8070	solicita informações quanto ao quantitativo de servidores que irão se aposentar em 2027.	SGP
17	0004573-62.2023.6.27.8070	Delegacia de Polícia Federal solicita dados cadastrais e biométricos de eleitor.	CRE/SEFISC

### 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 **2d 11h 4m 32s**, 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 têm sido dada ao cidadão de forma efetivamente célere, conforme se exige do gestor público. Estatística e imagem capturadas do SEI.

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TRE-TO	Ouvidoria - ACESSO À INFORMAÇÃO	2d 3h 21m 8s
TRE-TO	Ouvidoria - ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4h 35m 9s
TRE-TO	Ouvidoria - CRÍTICA	8d 4h 35m
TRE-TO	Ouvidoria - DENÚNCIA	3d 1h 30m 13s

[https://sei.tre-to.jus.br/sei/controlador.php?acao=gerar\\_estatisticas\\_ouvidoria&acao\\_origem=gerar\\_estatisticas\\_ouvidoria&infra\\_sistema=100000100&infra\\_unidade\\_atual=203&infra\\_hash=7d4e6cd5e100143bf6ab9c](https://sei.tre-to.jus.br/sei/controlador.php?acao=gerar_estatisticas_ouvidoria&acao_origem=gerar_estatisticas_ouvidoria&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=203&infra_hash=7d4e6cd5e100143bf6ab9c)

04/04/2023, 15:01

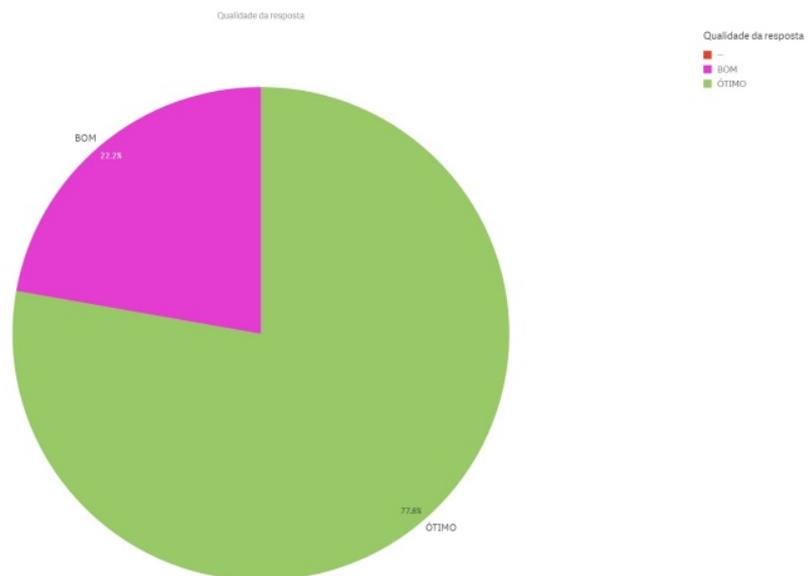
SEI - Estatísticas da Ouvidoria

TRE-TO	Ouvidoria - SUGESTÃO	3m 11s
TRE-TO	Ouvidoria da Mulher	1d 4h 22m 34s
<b>GERAL:</b>		2d 11h 4m 32s

## 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, enviado através do correio eletrônico aos cidadãos, demonstra **aprovação excelente, com índice de 77,8% avaliado em ótimo e 22,2% em bom.**

Avaliação do Atendimento



## 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.

No mês de março foram respondidos 247 formulários de pesquisa de satisfação, com índice de **91 NPS, considerado zona de excelência**, conforme metodologia NPS. Vale frisar, que a meta estabelecida para o ano de 2023 é de 85 NPS, portanto foi superada.

### Pontuação NPS

- Zona de Excelência: 76 à 100.**
- Zona de Qualidade: 51 à 75.**
- Zona de Aperfeiçoamento: 1 à 50.**
- Zona Crítica: -100 à 0.**

### Net Promoter Score (NPS)

Score

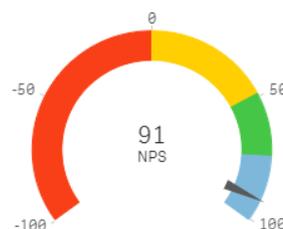
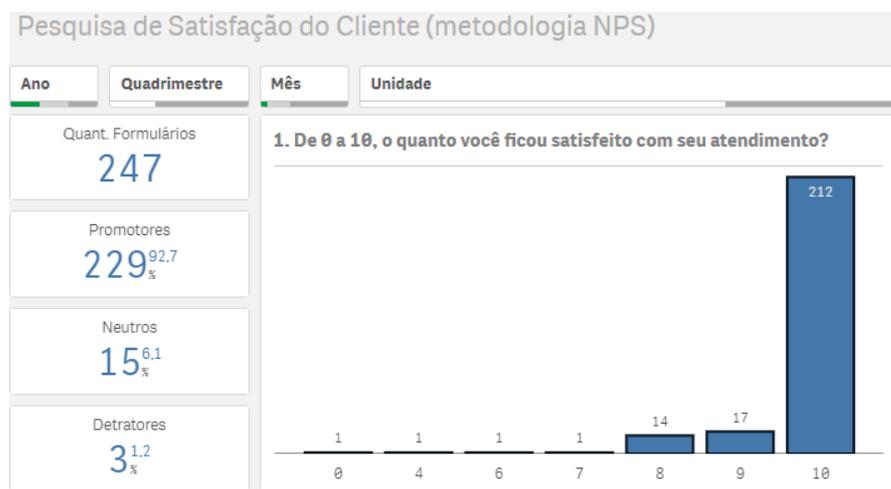


Gráfico com resultado da questão 1 do formulário(OO quanto você ficou satisfeito com seu atendimento? ).



## 7. 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 nos dias 06, 13 e 27 de março/2023;
- ⇒ Envio de materiais de divulgação com QR Code para Pesquisa de Satisfação para Zonas Eleitorais;
- ⇒ Realização da Primeira 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 08/03/2023 na cidade de Arraias-TO, no Auditório da Universidade Federal;
- ⇒ Reunião da equipe da Ouvidoria da Mulher, EJE e ASCOM para tratativas (folder, banner, vídeos, convites) da primeira audiência pública em Arraias-TO;
- ⇒ Participação do servidor da Ouvidoria do TRE-TO na reunião realizada em 07/03/2023 no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, para lançamento do Projeto "Maria nas Comunidades";
- ⇒ Participação na reunião de abertura dos trabalhos de elaboração da Proposta Orçamentária 2024 (Orçamento Ordinário e Pleitos Eleitorais), ocorrido no dia 10/03/2023;
- ⇒ Participação no Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), promovido pelo TRE-CE em parceria com a Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Ouvidoria da Assembleia Legislativa e Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Seccional Ceará, realizado em Fortaleza/CE nos dias 15 e 16 de março/2023;
- ⇒ Participação na reunião on line sobre Avaliação das Eleições e Planejamento Integrado das Eleições, ocorrido no dia 15/03/2023;
- ⇒ Participação de servidor da Ouvidoria do TRE-TO no evento: OUVIDORIA DAY, ocorrido no Tribunal de Contas do Tocantins no dia 16/03/2023;
- ⇒ Participação da equipe da Ouvidoria da Mulher em reunião com a Comissão de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual sobre elaboração da nova portaria e definição de ações e fluxos, determinados na Resolução do CNJ nº 351/2020;
- ⇒ Reunião da equipe da Ouvidoria da Mulher, EJE e ASCOM para tratativas da próxima Audiência Pública a realizar-se em Paranã-TO;
- ⇒ Participação da Juíza Ouvidora do TRE-TO Dra. Ana Paula Brandão Brasil e servidores na implementação da Ouvidoria da Mulher do TJ-TO, com a presença e palestra da Ouvidora Nacional da Mulher, Desembargadora Tânia Reckziegel, ocorrido no dia 30/03/2023.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria vem cumprindo sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o Tribunal, assim como, entre o cidadão e as demais unidades deste, de forma simples e desburocratizada, com procedimentos administrativos céleres e eficazes.

Nosso desafio 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**  
Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente em 19/04/2023, às 13:25, 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 **000012301660695** e o código CRC **3F3C868C**.