



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL
Abril a Junho 2017

**Em cumprimento ao disposto no artigo 6º da Resolução Administrativa nº 21/2016.*

O presente relatório visa apresentar dados estatísticos, referentes aos principais produtos da Ouvidoria no atendimento aos clientes/cidadãos deste Tribunal:

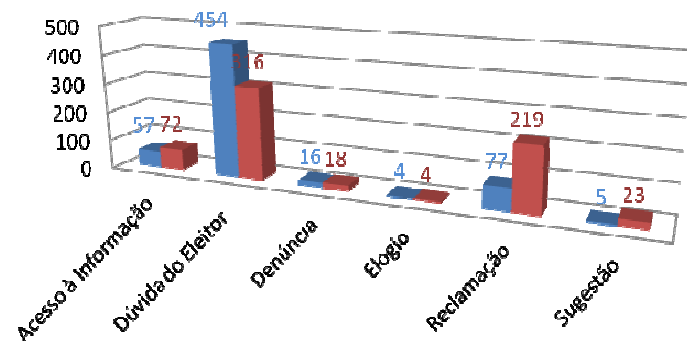
- 1) o fornecimento de informações – refere-se a orientações simples sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, por meio do formulário web e do telefone 3373-7374 / 7367.
- 2) o tratamento das manifestações – consiste no tratamento pormenorizado de questões apresentadas à Ouvidoria, o que envolve criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os demandantes, eventual encaminhamento às unidades envolvidas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução.

1. DADOS ESTATÍSTICOS – SEGUNDO TRIMESTRE/2017

1.1 QUANTO À CATEGORIA

Na Ouvidoria, foram registrados no período referenciado 652 atendimentos.

Categoria	2º Trimestre
Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)	72
Dúvida do Eleitor (Ouvidoria)	316
Denúncia	18
Elogio	4
Reclamação	219
Sugestão	23
Total	652



	Acesso à Informação	Dúvida do Eleitor	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão
1º Trimestre	57	454	16	4	77	5
2º Trimestre	72	316	18	4	219	23

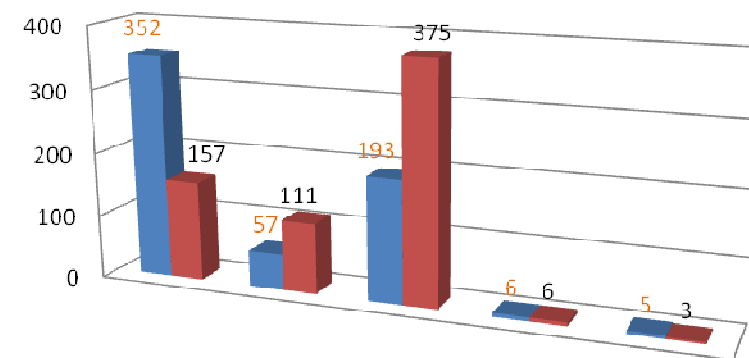
Figura 1. Gráfico quantidade de demandas do trimestre por assunto. Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

1.2 QUANTO AO CANAL DE COMUNICAÇÃO

Demandas por Canal de Acesso	Quant.
Telefone	157
E-mail	111
Formulário Web	375

Presencial	6
Formulário caixas coletoras	3
Total	652

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA



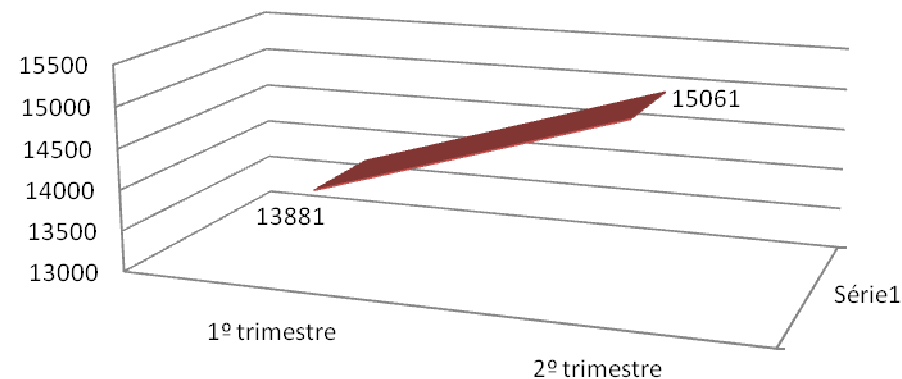
	Telefone	E-mail	Formulário Web	Presencial	Formulário caixas coletoras
1º trimestre	352	57	193	6	5
2º trimestre	157	111	375	6	3

Figura 2. Gráfico de demandas por canal de acesso. Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

O atendimento pelo formulário web foi a meio de contato mais utilizada pelos usuários da Ouvidoria (57%), seguido do atendimento telefônico (24%).

1.3 QUANTO AOS REGISTROS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR (CATE)

A Central de Atendimento ao Eleitor, vinculada à Ouvidoria e responsável pelo contato telefônico personalizado do TRE-BA com o público externo, atendeu a 15.061 (quinze mil e sessenta e um) chamados no período. A maioria dos contatos referiu-se ao cadastramento biométrico (procedimentos, agendamento e outros).



QUANTO AOS DESTAQUES DOS ASSUNTOS TRATADOS

Dentre os diversos assuntos demandados no trimestre, destacam-se os seguintes temas:

DÚVIDA DO ELEITOR PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS	
Título de Eleitor	Alistamento, transferência, revisão e segunda via
	Regularização situação eleitoral
	Justificativa eleitoral
Certidões	Certidão de quitação eleitoral

	Problemas de emissão
Cadastro Eleitoral	Processamento da regularização eleitoral
Biometria	Procedimentos

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

RECLAMAÇÃO	
PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS	
Ouvidoria Interna	Acessibilidade
	Concurso de remoção
	Andamento processual
Impossibilidade de atendimento	Cartórios fechados SAC's com insuficiência de atendentes
SAC's	Limitação de senhas
Agendamento	Escassez de vagas

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

ACESSO À INFORMAÇÃO	
PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS	
Cargos vagos	Analista e Técnico Judiciário
Concurso público	Próximo certame
Estágio Nível Médio e Superior	Seleção

Atendimento Itinerante	Procedimentos
------------------------	---------------

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

1.3 QUANTO AO QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DEFERIDOS/INDEFERIDOS (art. 3º da Portaria GP 338/2012)

ACESSO À INFORMAÇÃO	
Deferidos	72
Indeferidos	0

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

1.4 QUANTO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO TRE-BA

1. Método de coleta:

- Formulários preenchidos pelo usuário e inseridos nas caixas acrílicas instaladas nos locais de atendimento.
- Sítio da internet. Formulário web disponibilizado no Portal da Internet, a cerca do atendimento recebido nas unidades de atendimento.

2. Levantamento dos dados: informações inseridas no sistema de pesquisa de satisfação pelos cartórios eleitorais do Interior instalados em fóruns próprios e pelas unidades de atendimento de Salvador em e;
Planilha obtida do sítio da internet
3. Mensuração dos resultados: ouvidoria, com base nas informações do sistema.
4. Meta estabelecida: 85%
5. Resultados:

Resultado obtido por meio do sistema de pesquisa de satisfação

Itens avaliados quanto à resposta	Avaliação bom e ótimo
Cortesia do Atendente	90%
Orientação prestada	90%
Prazo de Atendimento	78%
Instalações físicas	82%
Acessibilidade	90%
Organização	92%

Fonte: Sistema de pesquisa de satisfação. Desenvolvido pelo TRE-BA.

Resultado obtido por meio do sítio da internet

Itens avaliados quanto à resposta	Avaliação bom e ótimo
Cortesia do Atendente	37%
Orientação prestada	30%
Prazo de Atendimento	21%
Instalações físicas	44%
Acessibilidade	49%
Organização	33%

Fonte: www.tre-ba.jus.br

1.4 QUANTO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Foram preenchidos **70 (setenta) formulários** de pesquisa de satisfação em relação aos serviços da Ouvidoria; os formulários são enviados aos usuários após o recebimento da resposta final a sua demanda.

A Ouvidoria tem como meta interna manter o índice de satisfação do usuário nos conceitos *bom* e *ótimo* acima de 75%.

Itens avaliados quanto à resposta	Avaliação bom e ótimo
Clareza	87%
Qualidade	85%
Tempo	95%

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

1.5 QUANTO À PARTICIPAÇÃO DOS SETORES DO TRE-BA

Os números abaixo discriminam a participação das unidades e cartórios no atendimento das demandas relacionadas às respectivas áreas de atuação.¹

Sigla	Descrição	Quantidade
ASCOM	Assessoria de Comunicação	1
ASSED	Assessoria Especial da Diretoria-Geral	4
CRE	Corregedoria Regional Eleitoral	4
EJE	Escola Judiciária Eleitoral	2
GABJUIZ	Gabinete dos Juízes	1
SGA	Secretaria de Gestão Administrativa	2
SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas	32
SGS	Secretaria de Gestão de Serviços	10
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação	2
ZEs	Zonas Eleitorais	55

Fonte: Sistema de Ouvidoria. Desenvolvido pelo TRE-PA

1.6 QUANTO AOS INDICADORES GERENCIAIS

¹ Por Secretaria, Assessoria e Zonas Eleitorais do Tribunal.

Em cumprimento aos indicadores estabelecidos pelo Tribunal Superior Eleitoral para as Ouvidorias, apresentamos os seguintes resultados obtidos no segundo trimestre de 2017:

1.6.1 Indicador 1: Índice de Respostas a Contatos Dirigidos à Ouvidoria

Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria no prazo de três dias úteis do seu recebimento:100%.

Após análise dos dados, manteve-se o percentual atingido no trimestre anterior, atingindo-se a meta estabelecida pelo PEJE de 100%. Manteve-se o cumprimento do prazo de até 3 dias úteis para resposta pela maioria das unidades demandadas e bem como, diversas demandas foram respondidas de pronto pela Ouvidoria.

1.6.2 Indicador 2: Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de resposta ao cidadão alcançado **1,90 dia**. Meta três dias úteis.

Após análise dos dados, concluiu-se que o cumprimento da meta deve-se principalmente:

- à celeridade com que a maioria das unidades demandadas cumpriu os prazos estabelecidos para manifestação. Vale destacar que a maior parte das manifestações encaminhadas às unidades responsáveis foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Resolução 21/2016, três dias úteis;
- ao envio da resposta final ao cidadão pela Ouvidoria, tão logo recebida, nos casos de dúvida do eleitor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados levantados neste relatório prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, e fornecem, portanto, apenas um panorama geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos relatórios setoriais contendo informações detalhadas sobre unidades específicas.

Ouvidor Regional Eleitoral

Juiz Rui Carlos Barata Lima Filho

Equipe

Elisa Romeu

Cláudia Borges

Cristiana Lima

Valdenice Cerqueira