



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL**

**RELATÓRIO de atendimentos da Ouvidoria
Regional Eleitoral de Goiás em 2020**

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria Regional Eleitoral realizou 59.740 (cinquenta e nove mil, setecentos e quarenta) atendimentos aos usuários externos e internos, sendo:

- atendimentos próprios da Ouvidoria: 725 (setecentos e vinte e cinco), com 720 concluídas e 5 em andamento;
- atendimentos do Tele-Eleitoral (serviço vinculado à Ouvidoria): 59.015 (composto por 43.133 via telefone, 10.428 via formulário eletrônico "Fale Conosco" e 5.454 via mensagens automáticas no WhatsApp "Tele Resposta").

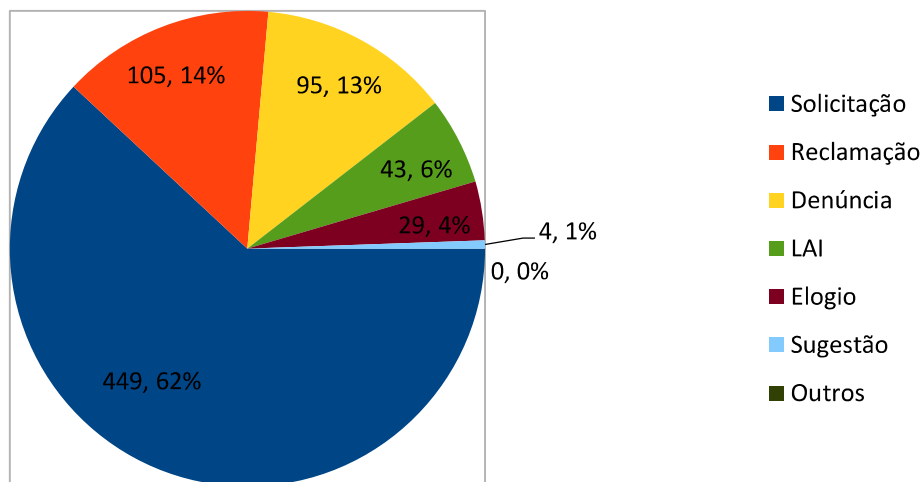
2. ESTATÍSTICAS ESPECÍFICAS

Quanto aos atendimentos próprios da Ouvidoria, tem-se os seguintes dados:

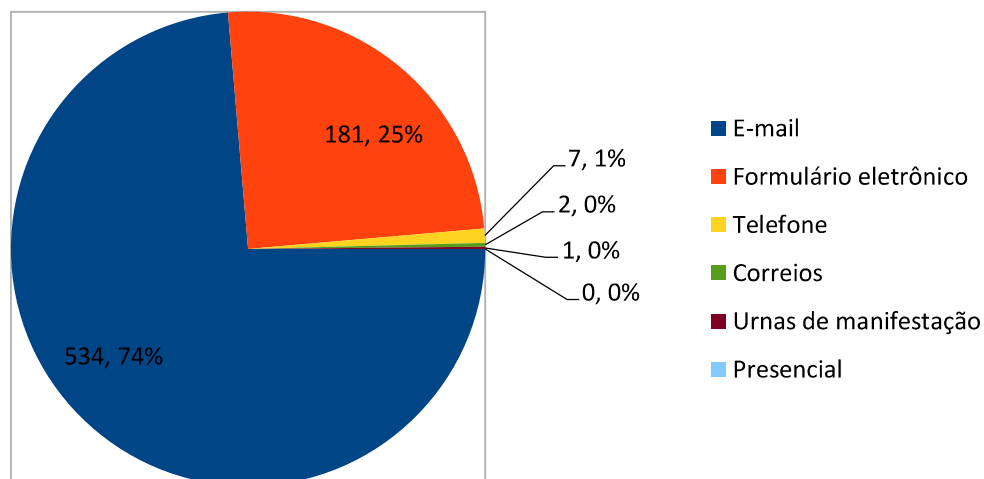
- Tipo: 449 solicitações, 105 reclamações, 95 denúncias, 43 pedidos de acesso à informação baseados na LAI (Lei n. 12.527/2011), 29 elogios e 4 sugestões;
- Meio: 534 via e-mail, 181 via formulário eletrônico, 7 via telefone, 2 via Correios e 1 via urnas de manifestação;
- Objeto: 466 referentes a Processo Eleitoral, 158 referentes ao funcionamento da Justiça Eleitoral e 101 referente a outros objetos;

Conforme se expõe nos seguintes gráficos:

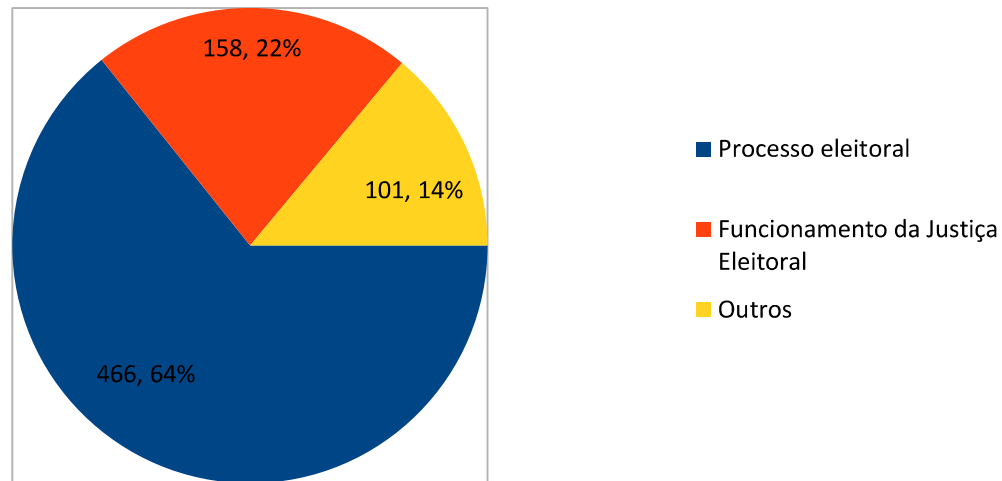
TIPO



MEIO DE CONTATO



OBJETO



Já o tempo médio de tramitação das demandas em 2020, desde o recebimento até a remessa da resposta ao usuário, foi de **3,54 dias úteis (Indicador 2 - meta: 10 dias)**. **O índice é calculado dividindo-se o somatório de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato pelo número de contatos respondidos no período analisado.**

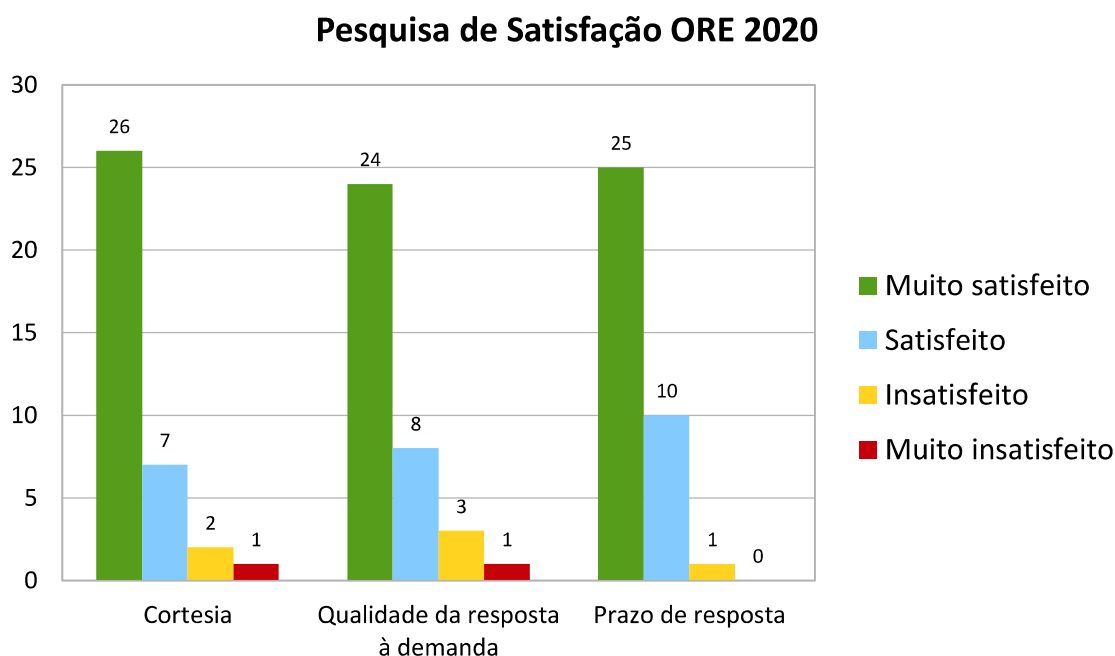
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO BASEADOS NA LEI N. 12.527/2011

- Recebidos: 43;
- Atendidos: 43;
- Indeferidos: 0;
- Informações genéricas sobre os solicitantes: em sua maioria, os solicitantes foram cidadãos interessados em integrar o quadro funcional do TRE/GO; eleitores em dúvida sobre atos do Pleito Eleitoral de 2020; e partes ou advogados requerendo informações sobre andamento processual.

4. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE EXTERNO

Compõem a *Pesquisa de Satisfação* sobre os serviços da Ouvidoria, disponível em formulário do Google Docs, as variáveis “Cortesia”, “Qualidade da resposta à demanda” e “Prazo de resposta”. No universo de 36 respondentes em 2020, houve 75 respostas “muito satisfeito” (69,45%), 25 respostas “satisfeito” (23,15%), 6 respostas “insatisfeito” (5,55%) e 2 respostas “muito insatisfeito” (1,85%).

Especificamente:



A Ouvidoria participa do Sistema de Gestão da Qualidade do TRE/GO, sendo responsável pela aferição do *Índice de Satisfação do Cliente Externo*. Ele é medido dividindo-se o número de respondentes/consultados que votaram nas opções 1 (muito satisfeito) e 2 (satisfeito) pelo número total de votantes, e multiplicando-se por cem. Tem como meta o alcance de, no mínimo, 80%. No ano de 2020, o índice foi de **97,22%**, pois, dos 36 respondentes, 35 deles votaram, pelo menos em um dos três critérios, nas opções “muito satisfeito” ou “satisfeito”.

Goiânia, 04 de março de 2021.

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS