



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

Relatório de atendimentos  
da Ouvidoria Regional Eleitoral de Goiás em 2021

## **1. INFORMAÇÕES GERAIS**

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria Regional Eleitoral realizou **18.839** (dezoito mil, oitocentos e trinta e nove) atendimentos aos usuários externos e internos, sendo:

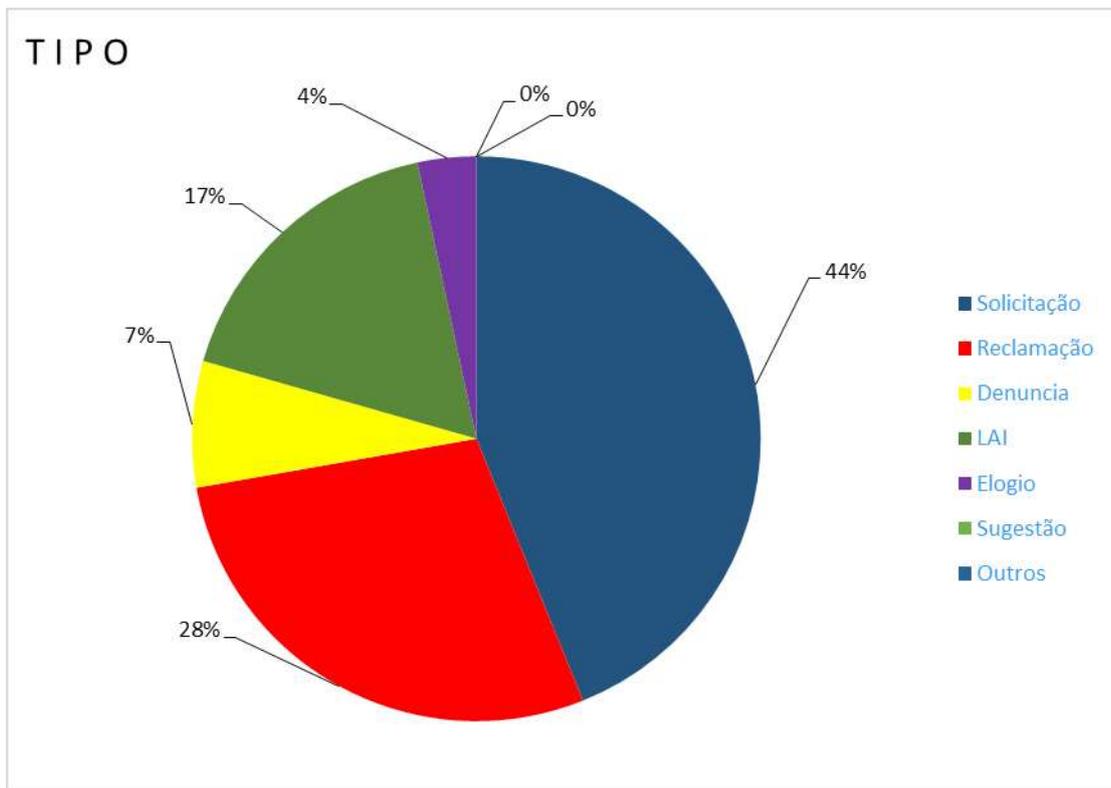
-Demandas específicas de Ouvidoria (denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação): **180** (cento e oitenta) atendimentos, concluídos;

-Tele-Eleitoral (serviço vinculado à Ouvidoria): **18.659** atendimentos, sendo 12.396 atendimentos telefônicos, 4.571 atendimentos ao Fale Conosco, 1.497 atendimentos do Tele-Resposta e 195 atendimentos presenciais;

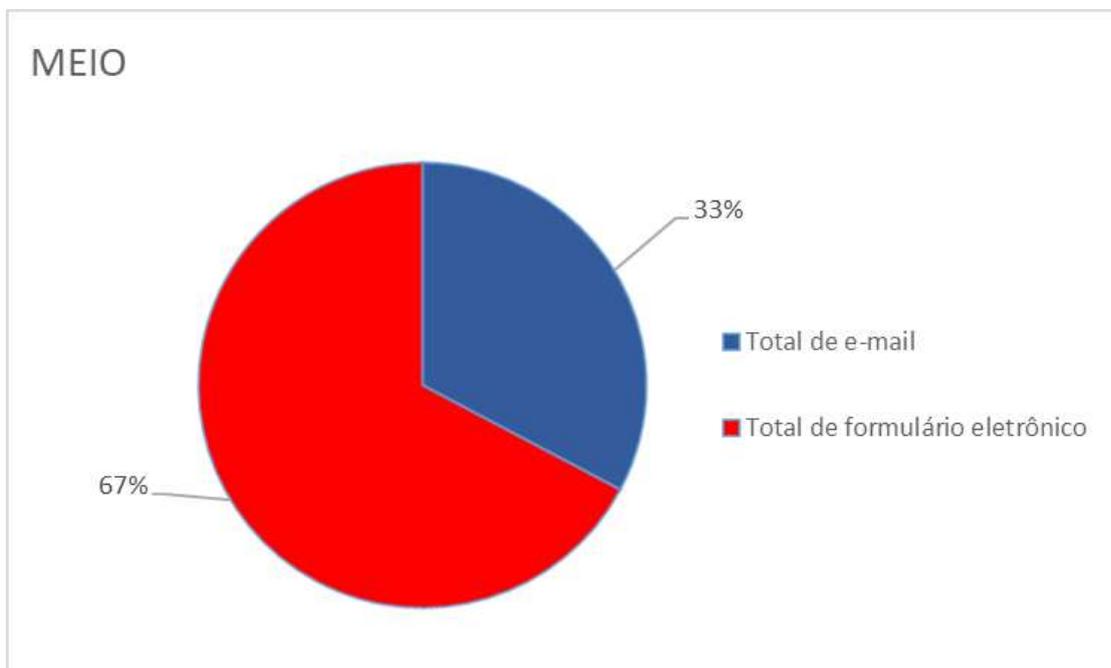
## **2. ESTATÍSTICAS ESPECÍFICAS – Ouvidoria**

Quanto às demandas específicas de Ouvidoria, têm-se os seguintes dados:

Tipo: 79 solicitações, 51 reclamações, 13 denúncias, 31 pedidos de acesso à informação baseados na LAI (Lei n. 12.527/2011) e 06 elogios;



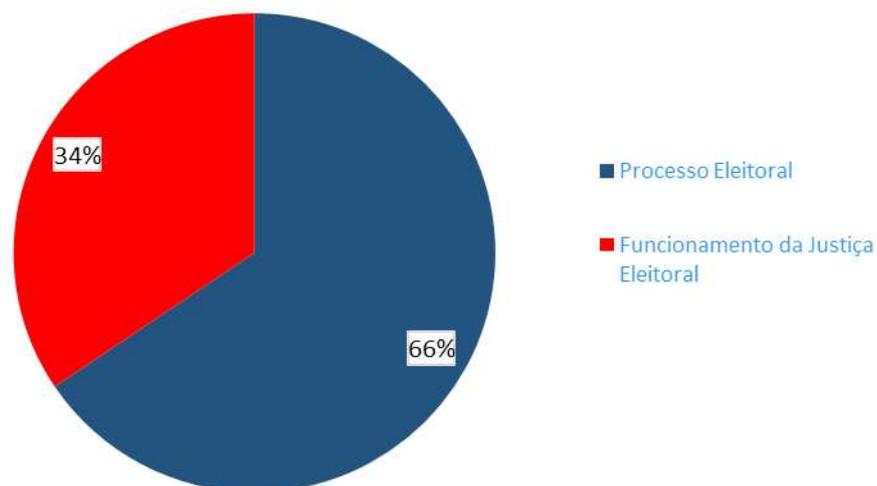
Meio de contato: 59 atendimentos via e-mail e 121 atendimentos via formulário eletrônico.



Objeto:

- 118 manifestações referentes ao Processo Eleitoral;
- 62 manifestações referentes ao funcionamento da Justiça Eleitoral;
- não houve ocorrência referente a outros objetos/temas.

## OBJETO



O tempo médio de tramitação das demandas em 2021, desde seu recebimento até o encaminhamento da resposta final ao usuário, foi de 4,75 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. ESTATÍSTICAS ESPECÍFICAS – Tele-Eleitoral



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

- Recebidos: 31;

- Atendidos: 31;

- 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.

## 5. 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 12 (doze) respondentes em 2021, houve 23 (vinte e três) respostas muito satisfeito” (63,88%), 13 (treze) respostas “satisfeito” (36,11%), 0 respostas insatisfeito” (0,00%) e 0 respostas “muito insatisfeito” (0,00%).

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 2021, o índice foi de **100 %**, pois, dos 12 respondentes, todos votaram nas opções “muito satisfeito” ou “satisfeito”.

Goiânia, 25 de fevereiro de 2021.

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS