

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



OUVIDORIA TRE -TO

Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Relatório do Plantão Eleitoral
Julho / Agosto / Setembro
Outubro de 2012

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Membros

Desembargador MARCO ANTHONY S. VILLAS BOAS
Presidente

Desembargador JOSÉ DE MOURA FILHO
Vice-Presidente

Juiz JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR
Corregedor

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral

Juiz WALDEMAR CLÁUDIO DE CARVALHO
Juiz Federal

Juiz JOÃO OLINTO GARCIA DE OLIVEIRA
Jurista

Juiz MAURO JOSÉ RIBAS
Jurista

Procurador Regional Eleitoral

RODRIGO LUIZ BERNARDO SANTOS

Ouvidoria Regional Eleitoral

Henrique Hugueneq Romero – Assistente
Wegma Vaz Vieira – Técnica Judiciária
Denílson Lopes Mariano – Assessor
Alex Francisco de Lima - Assessor
Fernando Augusto Rufino Fonsêca – Estagiário
Zulmira Cristina Corra - Estagiária

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 Objetivo Geral	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	5
4. DEMANDAS RECEBIDAS	6
4.1 Total de atendimentos	6
4.2 Atendimentos por natureza	7
4.3 Informações por assunto	8
5. ELEIÇÕES 2012 – CANAL DA CIDADANIA.....	8
5.1 Informações Gerais	9
5.2 Total de atendimentos	9
5.3 Atendimentos por natureza	10
5.4 Informações por assunto	11
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	11

1. APRESENTAÇÃO

Em meio ao processo de recuperação e consolidação da imagem do serviço público, a administração tem se empenhado na modernização de seus órgãos, buscando captar através de seus usuários o compartilhamento de suas ações com os anseios da sociedade, elevando o seu nível de eficiência e eficácia. Diante disto tem-se que a qualidade no atendimento é um pré requisito de credibilidade e boa imagem perante a sociedade.

Neste sentido, o funcionamento da Ouvidoria é uma maneira efetiva de demonstrar comprometimento e disposição em atender aos anseios de seus usuários. Afinal, a Ouvidoria tem um importante papel, pois é um dos mecanismos que mais auxiliam na mudança organizacional, tratando-se de ferramenta que serve como canal de participação do cidadão em relação à organização.

Consciente dessa constatação, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, através da Resolução nº 209, de 25/05/2010, criou a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins – ORE/TO, como órgão de defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão e de aprimoramento dos serviços, tendo como competência o recebimento de consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral no Tocantins, e o encaminhamento dessas demandas para as unidades responsáveis, cobrando soluções e respondendo ao usuário.

Com o objetivo de apresentar uma resposta célere às demandas dos cidadãos usuários da Ouvidoria, o TRE-TO editou em seguida a Resolução nº 223, de 24 de novembro de 2010, fixando prazo de três dias úteis para que as unidades administrativas da Secretaria e os Juízos Eleitorais respondam aos questionamentos encaminhados pela Ouvidoria. Tal medida colaborou para que os usuários recebam suas repostas num prazo exíguo, isso quando não é possível que a resposta seja imediata.

Consolidando a fase de estruturação de sua Ouvidoria, o TRE-TO aprovou no dia 15 de junho de 2011 a Resolução nº 228, que disciplina os procedimentos internos e a sistemática de funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral.

Assim, o presente relatório apresenta a demanda por seus serviços no terceiro trimestre de 2012, incluindo o período de plantão referente ao 1º turno das eleições 2012. Ao final, através da análise dos dados obtidos, estão elencadas sugestões de ações de melhoria na prestação dos serviços da unidade.

2. A OUVIDORIA E O PRÍNCÍPIO DA PUBLICIDADE

O Princípio da Publicidade rege a Administração Pública e diz respeito à obrigação de dar publicidade, levar conhecimento a todos dos seus atos, contratos e instrumentos jurídicos como um todo, dando, por conseguinte a credibilidade e confiança que a Administração Pública deve ter perante os seus administrados.

Destaca-se que tal princípio está disposto, juntamente com os Princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade e Eficiência, no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, o qual afirma que a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerão aos princípios citados.

Diante o exposto, se faz necessário destacar que a criação da Ouvidoria, como Órgão do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins competente para ouvir os eleitores, homenageia o Princípio Constitucional de Publicidade, pois o seu funcionamento traz à luz os pressupostos necessários da transparência e da democracia administrativas.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Relatar ao Plenário do TRE-TO as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no trimestre relativo aos meses de julho, agosto e setembro, bem como no plantão das eleições municipais, no início do mês de outubro.

3.2 Objetivos Específicos

Dar cumprimento aos objetivos estratégicos estipulados no Planejamento Estratégico do TRE-TO: garantir a legitimidade do processo eleitoral e aprimorar a comunicação com público interno e externo, promovendo a melhoria contínua dos serviços.

4. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do TRE-TO iniciou o seu funcionamento no dia 21 de julho de 2010, instalada em uma sala localizada no terraço do edifício sede do TRE – TO, com atendimento no horário correspondente ao expediente do Tribunal.

Hoje, o quadro de pessoal é composto de dois servidores efetivos do quadro do Tribunal e de um estagiário, lotados na unidade, contando com o apoio de dois servidores efetivos e um estagiário, lotados no Gabinete do Juiz Ouvidor.

Para a comodidade de seus usuários, a Ouvidoria dispõe das seguintes formas de atendimento:

- Atendimento pessoal, na sala da Ouvidoria;
- Telefônico, através dos números 0800-6486-800 e (63) 3216-6969;
- Fax, através do número (63) 3216-6941;
- Eletrônico, através da página da Internet do TRE-TO;
- Por e-mail no endereço ouvidoria@tre-to.jus.br ;
- Correio convencional, no endereço da Secretaria do Tribunal.

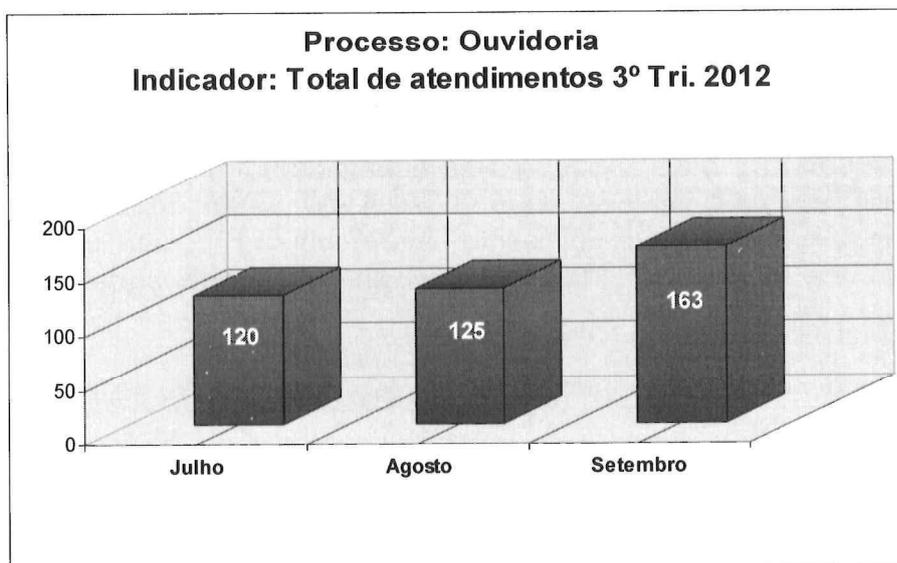
A Ouvidoria já se encontra hoje bem estruturada, porém não possui, ainda, todo o aparato ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico de solicitações.

Após a sua implantação, o funcionamento desta Ouvidoria vem se aprimorando constantemente, principalmente após sugestões aprovadas nos relatórios anteriores terem sido implementadas pela Administração do Tribunal, como a capacitação dos servidores, por meio de curso específico e a participação em encontros nacionais. Contudo, muito ainda há que ser feito para que os serviços prestados pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder a toda expectativa da sociedade.

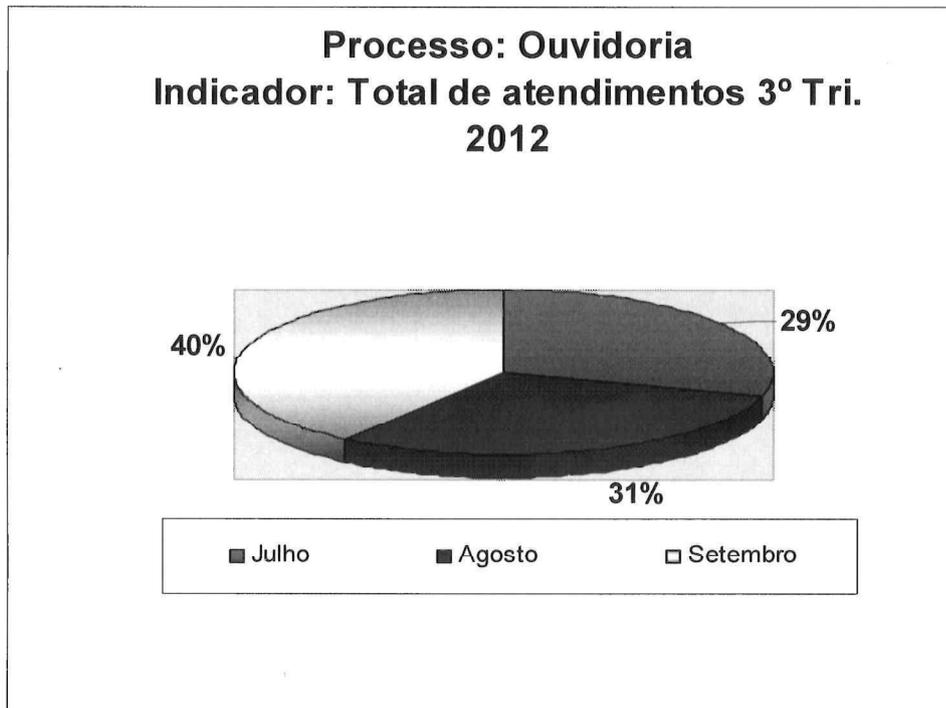
5. DEMANDAS RECEBIDAS

5.1 Total de atendimentos

No período de 01 julho até o dia 30 de setembro de 2012, a Ouvidoria recebeu um total de 408 demandas. A avaliação dos números apurados no trimestre revela um pico no mês de setembro, com um total de 163 atendimentos. A avaliação dos números revela uma média de 136 demandas por mês:

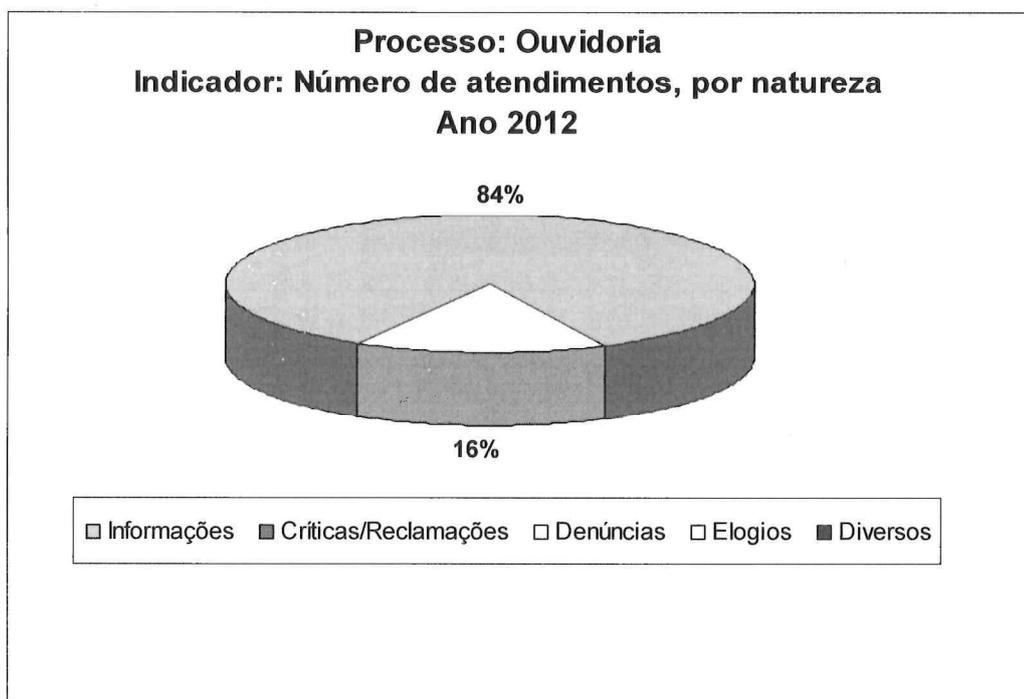


O mês de julho registrou 29% dos atendimentos do período, enquanto que o mês de agosto obteve 31%. Já o mês de setembro, que concentrou a maioria dos atendimentos, respondeu por 40% das solicitações atendidas no terceiro trimestre de 2012, como pode ser observado no próximo gráfico:



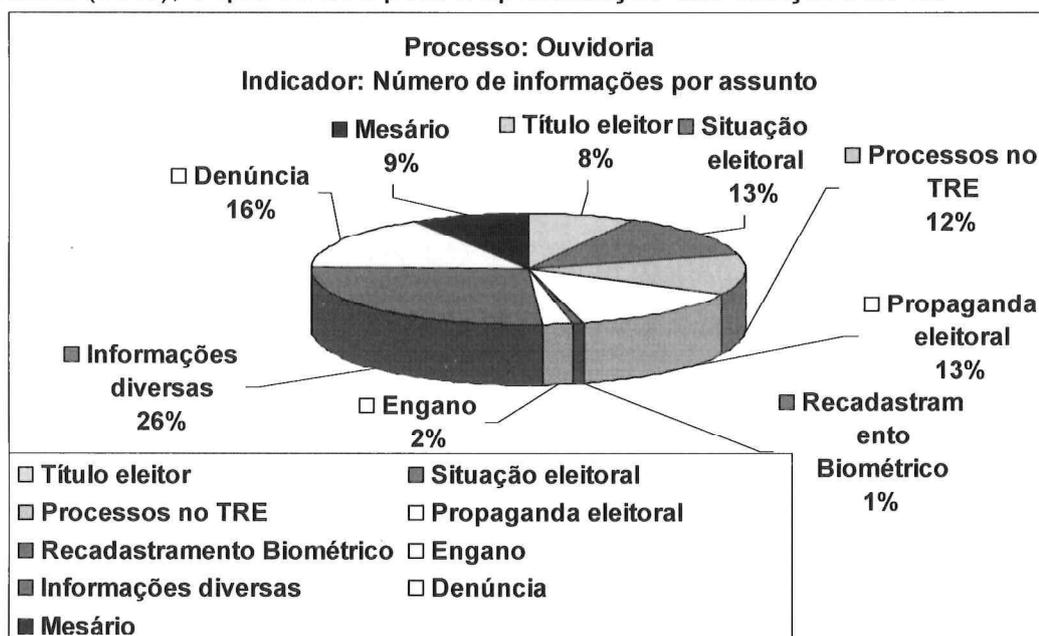
5.2 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a maior parte delas é de pedido de informações (84%) e de denúncias (16%).



5.3 Informações por assunto

O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere a Informações Diversas (26%), como endereços e telefones dos Cartórios, por exemplo. Em seguida, vemos solicitações sobre Denúncias (16%) e Situação Eleitoral e Propaganda Eleitoral (13%), o que se deu pela aproximação das Eleições 2012.



6. ELEIÇÕES 2012

6.1 Informações Gerais

No período de 1º de outubro a 7 de outubro a Ouvidoria trabalhou em escala de plantão, contando com servidores e estagiários de outros setores treinados para auxiliarem no período das eleições. A Ouvidoria maximizou o plantão nos dias 5, 6 e 7 de outubro (dia da eleição) funcionando em regime de plantão, inclusive durante toda a madrugada do sábado para o domingo, nos seguintes horários:

- Sexta-feira, dia 5: das 8h até as 21h;
- Sábado, dia 6: das 7h até as 24h;
- Domingo dia 7: das 0h até as 21h.

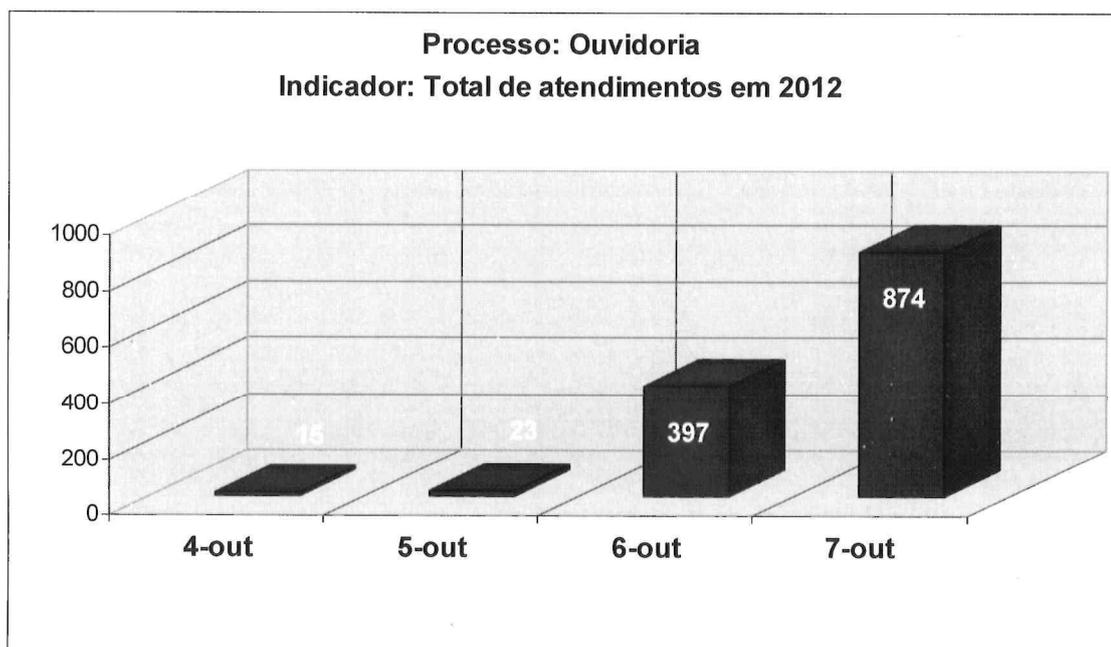
O atendimento ao cidadão foi realizado conforme a estratégia descrita abaixo:

NÍVEL	FINALIDADE	ATENDENTES	QTIDADE POR TURNO
1º	Prestar informações sobre local de votação, documentação necessária para votar e outras informações sobre os procedimentos eleitorais, regularidade do título eleitoral e encaminhamento de chamadas referentes a denúncias para 2º e 3º níveis.	Servidores do TRE Estagiários	6
2º	Prestar informações sobre regularidade do título (consulta ao sistema ELO) e encaminhamento de denúncias para 3º nível.	Servidores da Ouvidoria Estagiário da Ouvidoria	3
3º	Prestar informações e consultas mais elaboradas que exigiam conhecimento da legislação e encaminhamento de denúncias ao MPE e autoridades policiais.	Assessores dos Gabinetes dos Juizes	2

6.2 Total de atendimentos

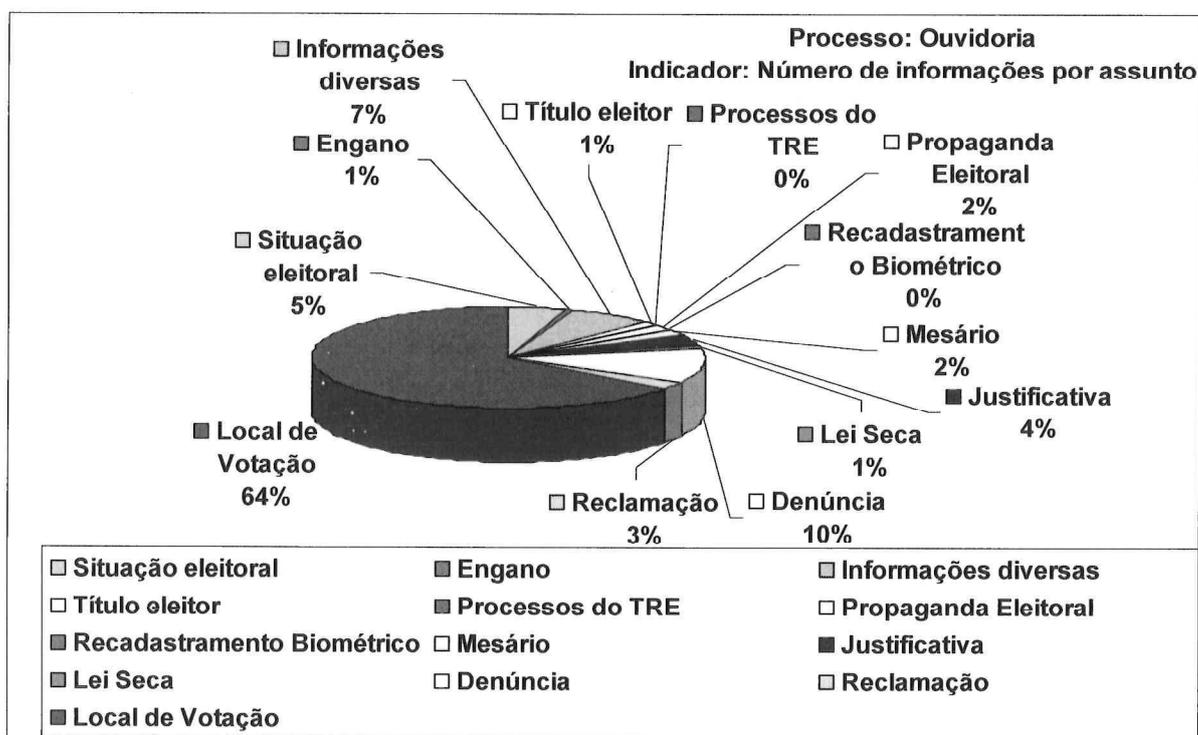
No período de plantão (1/10 a 7/10), a Ouvidoria recebeu um total de **1309** demandas. Ressalta-se que pela quantidade reduzida de telefones para atendimento, o número não pôde ser maior, uma vez que recebemos reclamações de telefones ocupados. A avaliação dos números apurados no período revela um pico no dia das eleições (7 out), com um total de 67% do total de registros. Na véspera (6 out) registrou-se 30% dos atendimentos do período.

Do dia das eleições ao primeiro dia do plantão, registrou-se um aumento considerável no número de atendimentos, e da véspera para o dia das eleições, houve também aumento no número de chamados. O gráfico abaixo demonstra o aumento da demanda registrado ao longo do período:



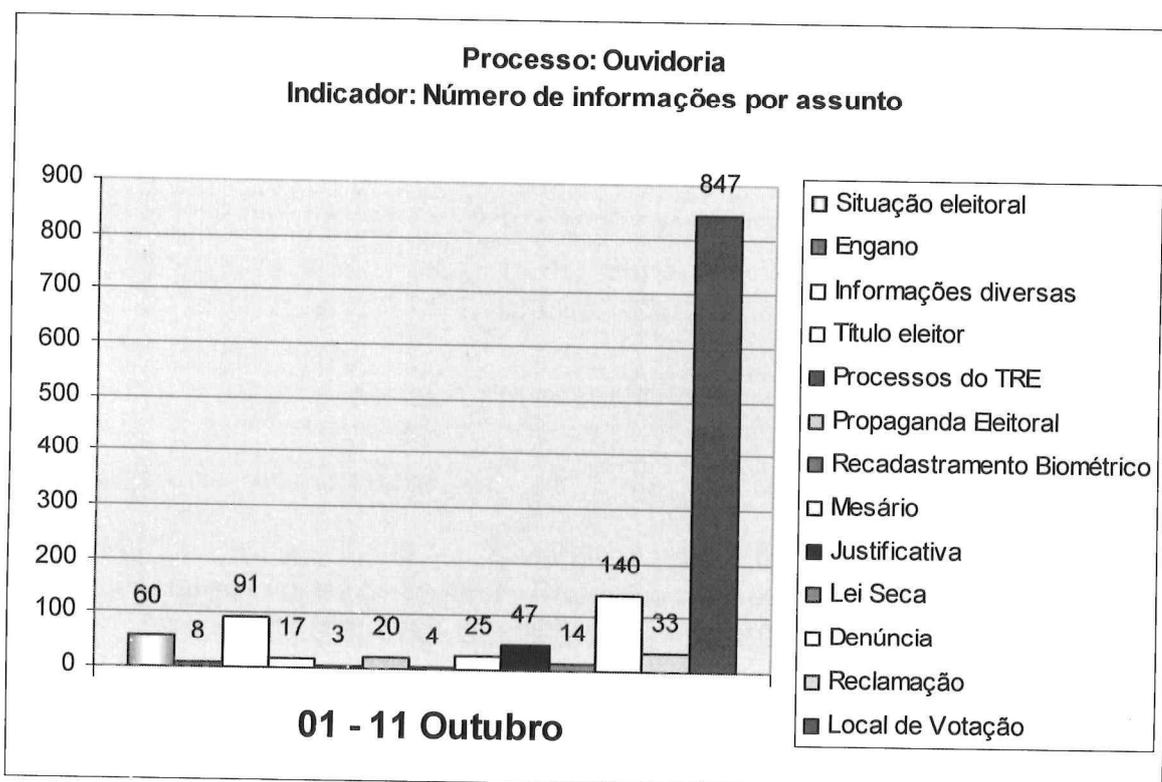
6.3 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a maior parte delas é de local de votação (64%) e de denúncias (10%).



6.4 Informações por assunto

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de informações solicitadas na Ouvidoria, classificadas por assunto. Dada a proximidade da votação, os temas de maior frequência foram os relacionados a informações sobre o local de votação e denúncia.



7. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Para a elaboração do presente relatório, os dados foram tratados e transformados em informações úteis para a tomada de decisões estratégicas por parte dos gestores, com vistas à adoção de ações de melhorias que aumentem a eficiência e a eficácia dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Os resultados indicam que, nas proximidades do pleito, a demanda é crescente pelos serviços da Ouvidoria. De julho para setembro, a demanda saltou de **45** para **130** atendimentos, resultando em um aumento de **289%** no período. Já em outubro, no dia da votação (07), o número de atendimentos foi **1309**, num único dia, contabilizando um total de chamados 10 vezes superior a todo o apurado no mês de setembro.

Dados que demonstram a necessidade da adoção de medidas, por parte da administração, para fazer frente ao aumento exponencial dessa demanda, considerando a importância da Ouvidoria, que atua como um canal de diálogo com a sociedade e ferramenta para a melhoria dos serviços do Tribunal.

Conclui-se, enfim, que, apesar dos bons índices no atendimento, existem oportunidades de melhoria, sendo primordial que seja dada à Ouvidoria a capacidade para desempenhar bem o seu papel no estímulo à transparência e a qualidade na prestação de serviços ao cidadão.

Com base nesses dados, as sugestões de melhoria são as seguintes:

- **Dotação de um quadro de pessoal maior para a Ouvidoria no período eleitoral, face ao grande pico de demandas, com a sugestão de estudar a possibilidade de contratação de atendentes terceirizados**
- **Provimento de instalações mais amplas e adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, com sugestão de localização no andar térreo do prédio, de modo a permitir melhor acesso aos usuários;**

Por fim, ressalta-se que a plena legitimação do papel da Ouvidoria se dará quando ela dispuser dos meios necessários para exercer com eficácia, ainda maior, sua função de representante da sociedade, ouvindo o cidadão, condição vital para o fortalecimento da democracia e para a efetiva gestão da qualidade na Justiça Eleitoral.

TRE – TO, 10 de dezembro de 2012.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral