

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Relatório Trimestral

Janeiro, Fevereiro e Março de 2011

Palmas, maio de 2011.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Membros

Desembargador JOSÉ DE MOURA FILHO
Presidente

Desembargador DANIEL DE OLIVEIRA NEGRY
Vice-Presidente /Corregedor

Juiz MARCELO ALBERNAZ
Ouvidor Eleitoral

Juiz LUIZ ZILMAR DOS SANTOS PIRES
Ouvidor Eleitoral Substituto

Juiz FRANCISCO GOMES
Juiz Membro

Procurador Regional Eleitoral

RODRIGO LUIZ BERNARDO SANTOS

Ouvidoria Regional Eleitoral

Henrique Hugueney Romero – Assistente
Marisa Batista Alvarenga Webler - Assessora de Gabinete
Abizair Antônio Paniago – Assessor de Gabinete
Camila Ribeiro de Moura - Estagiária

Apoio:

Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade

Sílvia Helena Dias dos Santos
José Eudacy Feijó de Paiva

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	7
4.4 Atendimentos por meio de comunicação.....	8
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	8

1. APRESENTAÇÃO

Hoje a Qualidade no atendimento se tornou um grande diferencial entre as organizações, sejam elas privadas ou públicas. A cultura do bom atendimento é um pré-requisito para a conquista de credibilidade e boa imagem perante a sociedade.

Em meio a um processo de recuperação e consolidação da boa imagem do Serviço Público, a Administração Pública 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.

Neste sentido, a criação de uma 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 auxilia 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 de maio de 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 do Tribunal, 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 no prazo estabelecido.

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

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria Regional Eleitoral nos três primeiros meses de 2011 e, ao final, através da análise dos dados obtidos, estão elencadas propostas de ações de melhoria na prestação dos serviços da unidade.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Relatar ao Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no primeiro trimestre deste ano de 2011.

2.2 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 públicos externos.

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria iniciou o seu funcionamento no dia 21 de julho de 2010, instalada em uma pequena sala localizada no terraço do edifício sede do TRE-TO, com atendimento no horário correspondente ao expediente da Secretaria do Tribunal. Hoje, o atendimento já é realizado em uma sala maior localizada junto aos Gabinetes dos Juízes, no mesmo andar da Sala de Sessões.

O quadro de pessoal ainda é composto de apenas um servidor lotado na unidade, exercendo a função de Assistente do Ouvidor, com apoio de servidores e estagiários 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 do número (63) 3216-6969;
- eletrônico, através da página da Internet do TRE-TO;
- por e-mail no endereço ouvidoria@tre-to.gov.br
- correio convencional, no endereço da Secretaria do Tribunal.

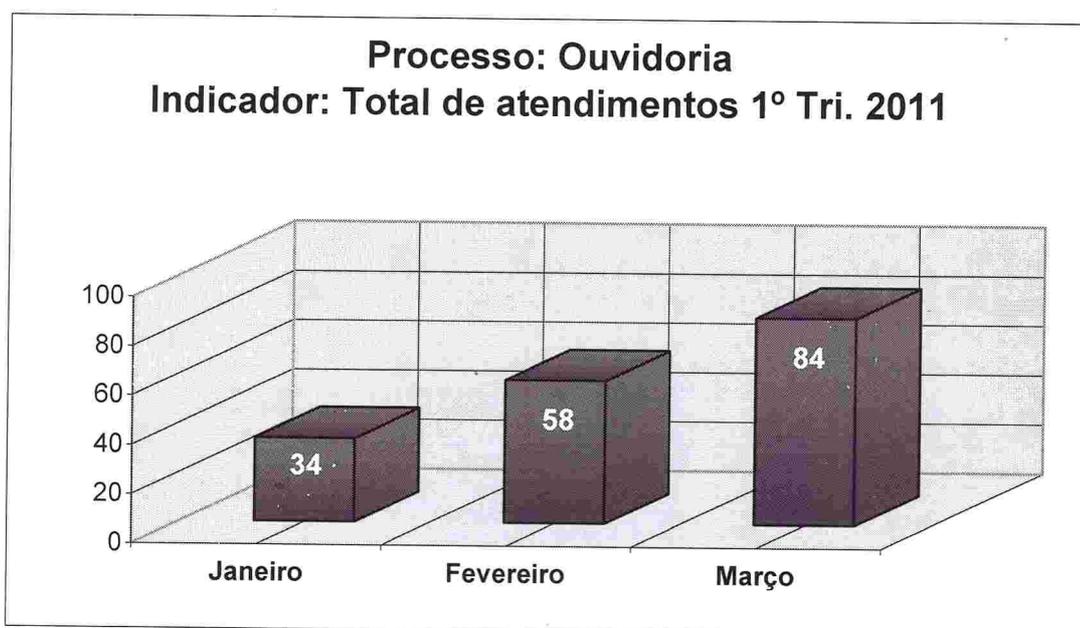
A Ouvidoria encontra-se em fase de estruturação, não possuindo, ainda, toda a estrutura ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico de solicitações.

Desde a sua implantação, o funcionamento deste órgão vem se aprimorando, principalmente após melhorias sugeridas e aprovadas nos relatórios anteriores terem sido efetivamente implementadas pela Administração do Tribunal. Contudo, muito ainda há que ser feito para que os serviços prestados pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder à expectativa da sociedade.

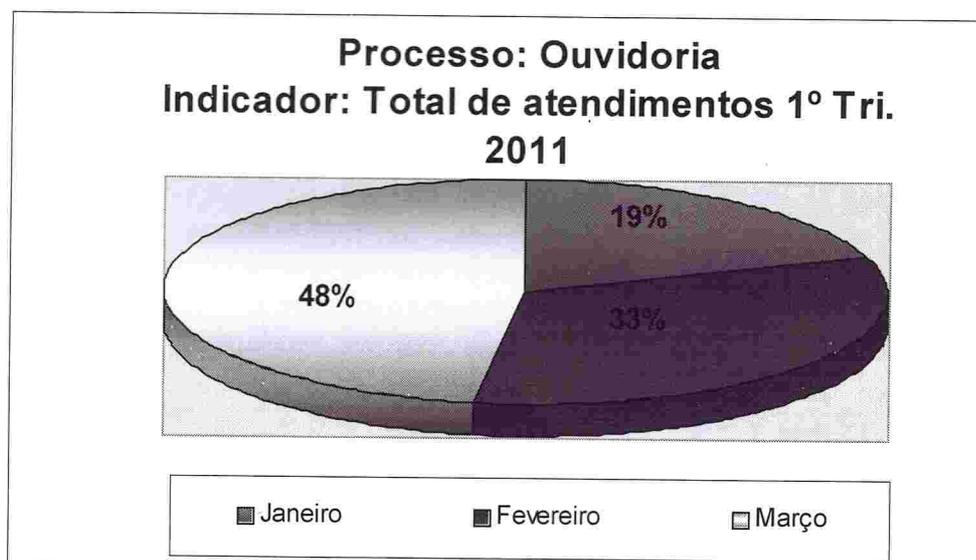
4. DEMANDAS RECEBIDAS

4.1 Total de atendimentos

Entre 1º de janeiro e 31 de março de 2011, a Ouvidoria recebeu um total de 176 demandas. A avaliação dos números do trimestre revela um aumento gradativo da quantidade de demandas ao longo dos três primeiros meses do ano, chegando ao pico no mês de março, como se observa no gráfico abaixo:

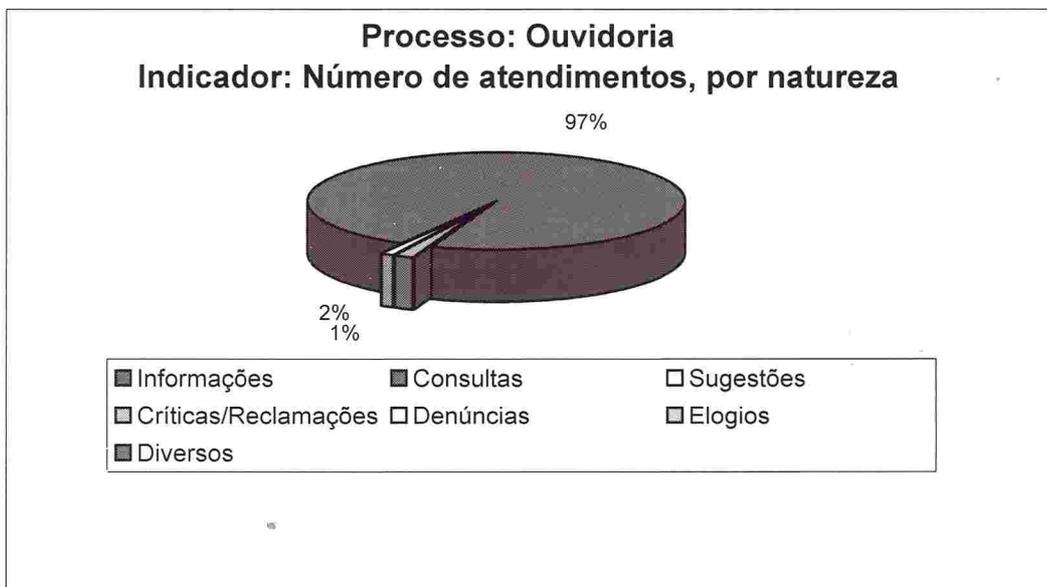


O mês de janeiro registrou apenas 19% dos atendimentos do período, o que pode ser explicado pelo fato de a Ouvidoria somente ter retomado seu funcionamento normal após o término do Recesso Forense e por ser um mês tradicionalmente reservado para as férias. Já o mês de março concentrou a maioria dos atendimentos, respondendo por 48% das solicitações atendidas no primeiro trimestre, como pode ser observado no próximo gráfico:



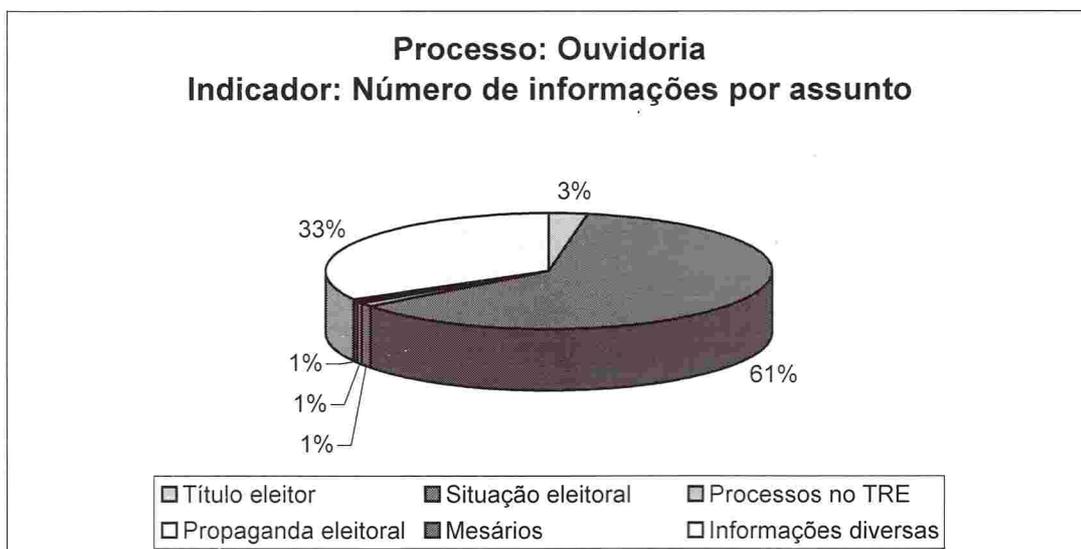
4.2 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a quase totalidade dos atendimentos (97%) são pedidos de informações. Ocorreram ainda algumas Críticas (2%) e Denúncias (1%), devidamente encaminhadas. Não foram registrados Consultas, Sugestões ou Elogios.



4.3 Informações prestadas por assunto

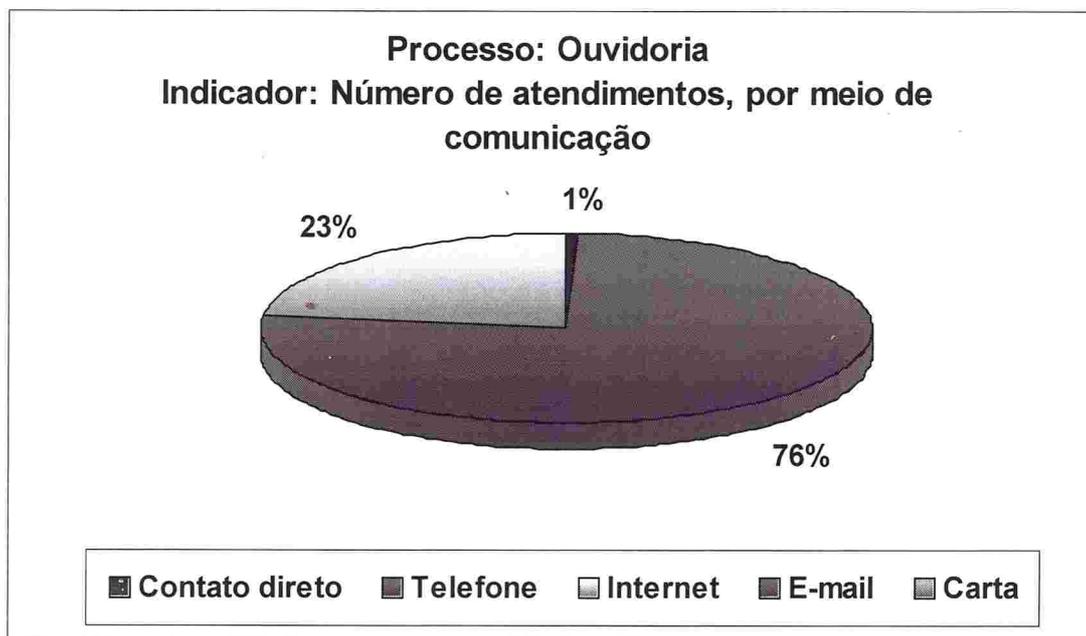
O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas na Ouvidoria, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere à Situação Eleitoral (61%). Ocorreu ainda um considerável número de Informações Diversas (33%), dentre as quais cabe ressaltar a procura de informações sobre o Concurso Público e sobre os novos endereços de Cartórios Eleitorais:



4.4 Atendimentos por meio de comunicação

O gráfico abaixo apresenta a divisão da quantidade de atendimentos realizados no período pela Ouvidoria, segundo a classificação por meio de comunicação. Pode-se verificar que a grande maioria é realizada pelo telefone (76%), sendo o canal de comunicação eleito pelo cidadão para informações mais simples e rápidas.

Em seguida, vem o contato pelo formulário eletrônico, disponível na página do TRE-TO na internet (23%). O canal da internet é a opção mais utilizada para esclarecer dúvidas mais aprofundadas do usuário. Ainda ocorreu no período um atendimento por contato direto, com atendimento pessoal na sala da Ouvidoria.



5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Para a elaboração do presente relatório, os dados apurados 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 Regional Eleitoral.

Esses dados demonstram a necessidade da adoção de medidas por parte da administração, para fazer frente a essa demanda, considerando a importância da Ouvidoria, que atua como um canal de diálogo com a sociedade. Além disso, através das reivindicações e reclamações recebidas, se obtém uma fonte de recomendações para a melhoria dos serviços do Tribunal.

Conclui-se, enfim, que, apesar do alcance de bons índices no atendimento, existem pontos específicos que requerem o desenvolvimento e a implementação de ações em resposta à demanda registrada, de modo que seja garantido aos cidadãos que sua opinião será considerada, através da busca do atendimento de suas expectativas.

Por outro lado é preciso garantir à Ouvidoria Regional Eleitoral a plena capacidade para desempenhar o seu papel dentro da instituição no estímulo à transparência e a qualidade no atendimento adequado e digno ao cidadão usuário.

Com base nesses dados, as recomendações decorrentes do estudo apontam para a necessidade de implementação das seguintes estratégias:

1 - dotação de um quadro de pessoal adequado para a Ouvidoria, com previsão imediata de 1 estagiário além do servidor já designado e acréscimo, a partir de janeiro de 2012 (ano eleitoral), de mais 1 servidor e 1 estagiário;

2 - destinação de função de confiança de nível FC-05 para o Assistente de Ouvidor, a fim de atrair o interesse de servidores qualificados e incentivar a sua permanência no exercício da função;

3 - contratação de linha telefônica do tipo 0800 para receber ligações gratuitas dos usuários da Ouvidoria;

4 - desenvolvimento de uma página específica da Ouvidoria (*hotsite*) na internet, dentro do sítio do TRE-TO, para melhorar a comunicação e o acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria;

5 - incorporação da Ouvidoria ao Sistema de Gestão da Qualidade do Tribunal (SGQ/TRE-TO), com vistas à aplicação das ferramentas da qualidade para a melhoria dos processos internos da unidade e aumento dos níveis de eficiência e eficácia de seus serviços **(já está sendo implementado pela Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade)**;

6 - desenvolvimento, adaptação e/ou aquisição de *software* adequado para o gerenciamento do atendimento da Ouvidoria, com funcionalidade de geração dos relatórios específicos para o registro de dados e acompanhamento das demandas de sua competência **(já está sendo implementado por meio de convênio com o Conselho Nacional de Justiça)**.

Antes de concluir, cabe destacar que, das oito recomendações apresentadas nos relatórios anteriores, duas foram recentemente implementadas pela Administração, quais sejam:

- provimento de instalações adequadas para o funcionamento da Ouvidoria **(implementado pela mudança para a nova sala)**, o que também facilitou a colaboração dos servidores lotados no Gabinete do Juiz Ouvidor em razão da proximidade;

- fornecimento de capacitação específica para os servidores e colaboradores da Ouvidoria (**implementado por meio da participação de servidores em Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**).

Por fim, ressalta-se que a plena legitimação do papel da Ouvidoria Regional Eleitoral se dará quando ela dispuser totalmente dos meios necessários para exercer com eficácia sua função de representante da sociedade junto à Justiça Eleitoral no Estado do Tocantins, ouvindo a voz do cidadão, condição vital para o fortalecimento da democracia e para a efetiva gestão da qualidade e do sucesso organizacional.

Palmas-TO, 4 de maio de 2011.

Juiz MARCELO ALBERNAZ
Ouvidor Regional Eleitoral

Juiz LUIZ ZILMAR DOS SANTOS PIRES
Ouvidor Regional Eleitoral