Relatório Trimestral da Ouvidoria

janeiro, fevereiro e março de 2013

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

RODRIGO LUIZ BERNARDO SANTOS
Procurador Regional Eleitoral

Ouvidoria Regional Eleitoral

Henrique Hugueney Romero – Assistente
Wegma Vaz Vieira – Técnica Judiciário
Denílson Lopes Mariano – Assessor
Alex Francisco de Lima - Assessor
Fernando Augusto Rufino Fonsêca – Estagiário

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 prestadas por assunto 8

4.4 Atendimentos por meio de comunicação 8

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 10

1. APRESENTAÇÃO

Em meio ao processo de consolidação da boa imagem do Serviço Público Brasileiro, a Administração Pública tem se empenhado na sua modernização, buscando captar através de seus usuários o alinhamento de suas ações com os anseios da sociedade, elevando o seu nível de eficiência e eficácia.

A criação e a estruturação 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 auxilia na mudança organizacional, tratando-se de ferramenta que serve como canal de participação direta do cidadão na 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. A ORE-TO tem como competência o recebimento de consultas, informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral, 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 do Tribunal e os Juízos Eleitorais respondam aos questionamentos encaminhados pela Ouvidoria.

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.

Cabe ainda ressaltar a participação da Ouvidoria do TRE-TO no I Seminário de Capacitação e Sensibilização para a Importância das Ouvidorias da Justiça Eleitoral, realizado em Fortaleza – CE, durante os dias 15 e 16 de setembro de 2011. Ao final do evento, foi criado o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, tendo sido o Ouvidor Regional Eleitoral do Tocantins eleito para ocupar o cargo de Terceiro Secretário do Colégio, representando, assim, a Região Norte.

Importante destacar que a organização em nível nacional das Ouvidorias Eleitorais teve um ponto alto no mês de novembro de 2012, quando ocorreu na cidade de Brasília a II Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizada no TRE do Distrito Federal. Na ocasião, foi eleita a nova diretoria do Colégio, tendo sido eleito como Presidente o Ouvidor do TRE Baiano e reconduzido o Ouvidor do TRE do Tocantins, como Terceiro Secretário

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2013 e, ao final, através da análise dos dados obtidos, estão elencadas propostas de ações de continuidade no aprimoramento da 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 2013, de acordo com o previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011.

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 interno e externo, promovendo a melhoria contínua dos serviços.

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins foi instalada no dia 21 de julho de 2010, localizada em uma pequena sala 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 duas salas maiores localizadas também no terraço.

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 do número **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.

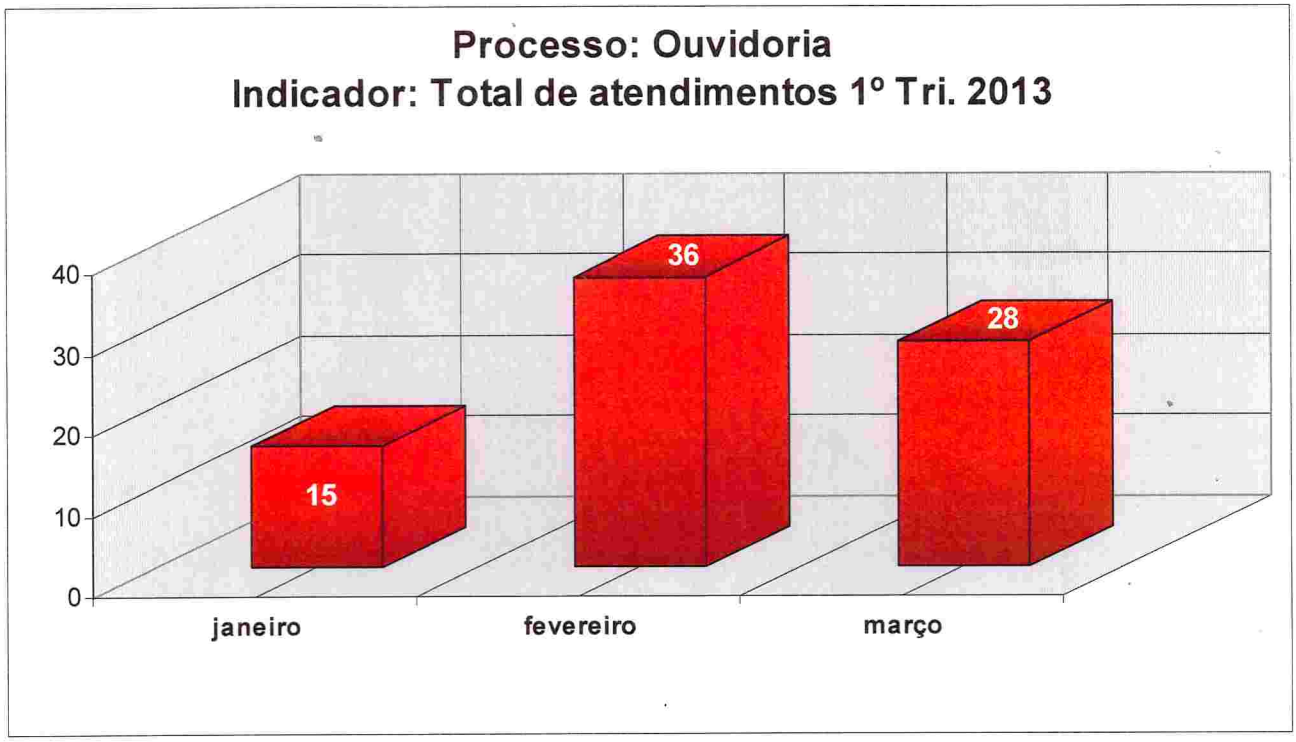
A Ouvidoria encontra-se hoje bem estruturada, porém não possui, ainda, todo o aparato ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico de solicitações.

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 toda à expectativa da sociedade.

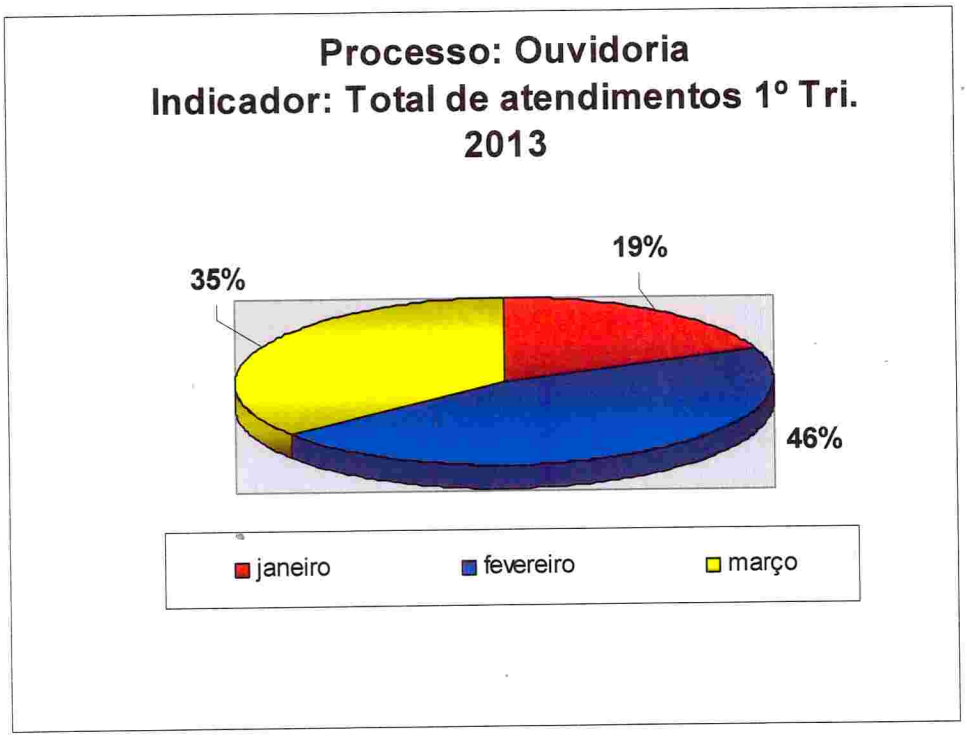
4. DEMANDAS RECEBIDAS

4.1 Total de atendimentos

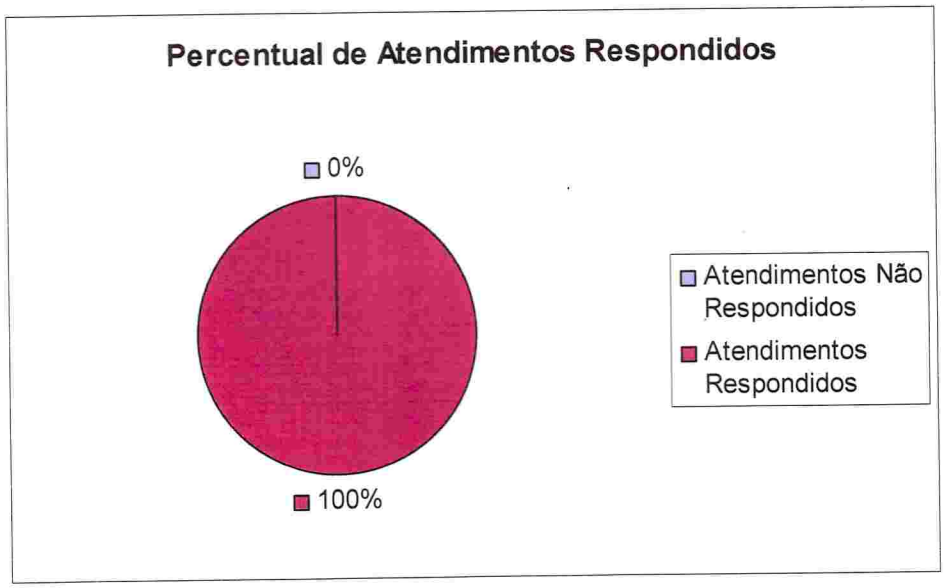
Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2013, a Ouvidoria recebeu um **total de 79 demandas**. A avaliação dos números revela uma média de 27 demandas por mês, concentradas no mês de fevereiro, que registrou 36 atendimentos:



O mês de janeiro registrou 19% dos atendimentos do período, enquanto que o mês de março obteve 35%. Já o mês de **fevereiro que concentrou a maioria dos atendimentos, respondeu por 46%** das solicitações atendidas no primeiro trimestre de 2013, como pode ser observado no próximo gráfico:

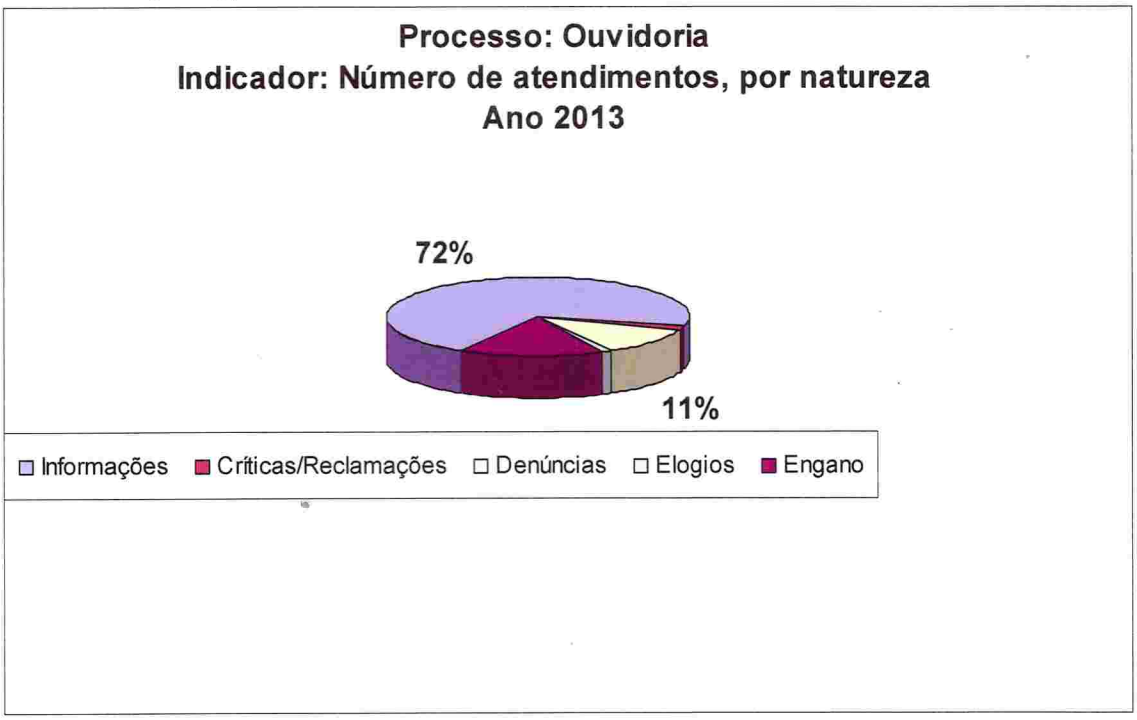


Como pode ser observado no gráfico abaixo, no primeiro trimestre de 2013 a Ouvidoria respondeu à 100% das demandas recebidas.



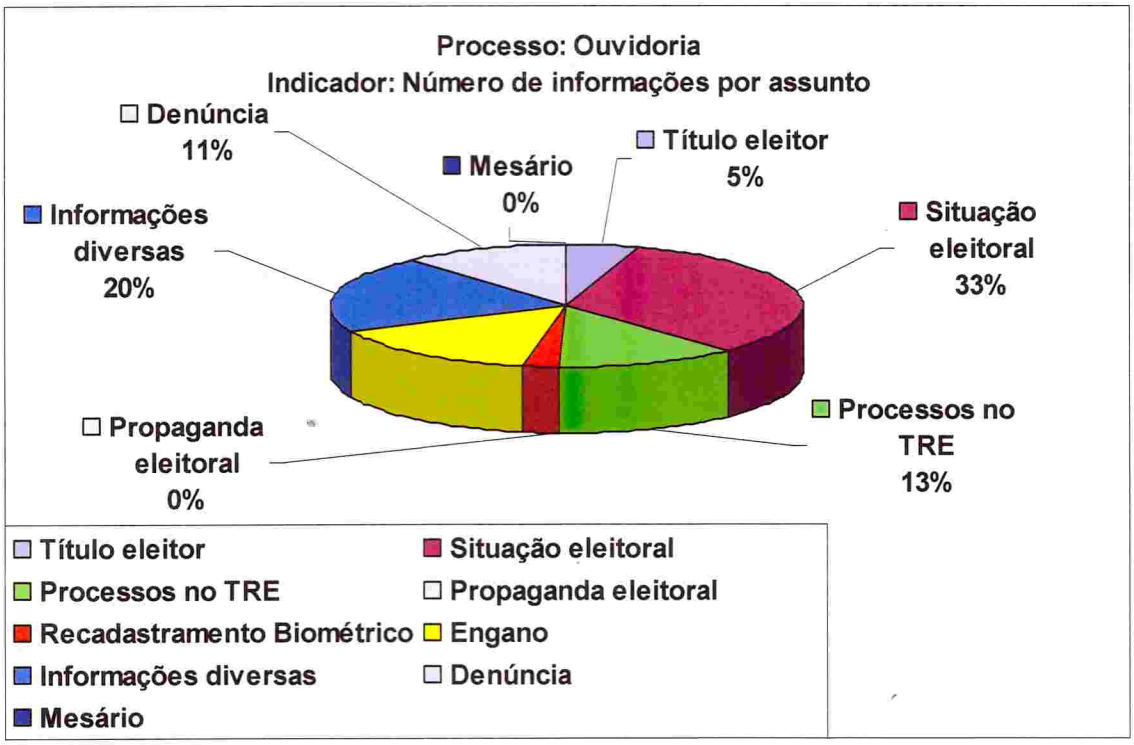
4.2 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a grande maioria dos atendimentos **(72%) são pedidos de informações**. Ocorreram ainda algumas denúncias (11%), devidamente tratadas.



4.3 Informações prestadas por assunto

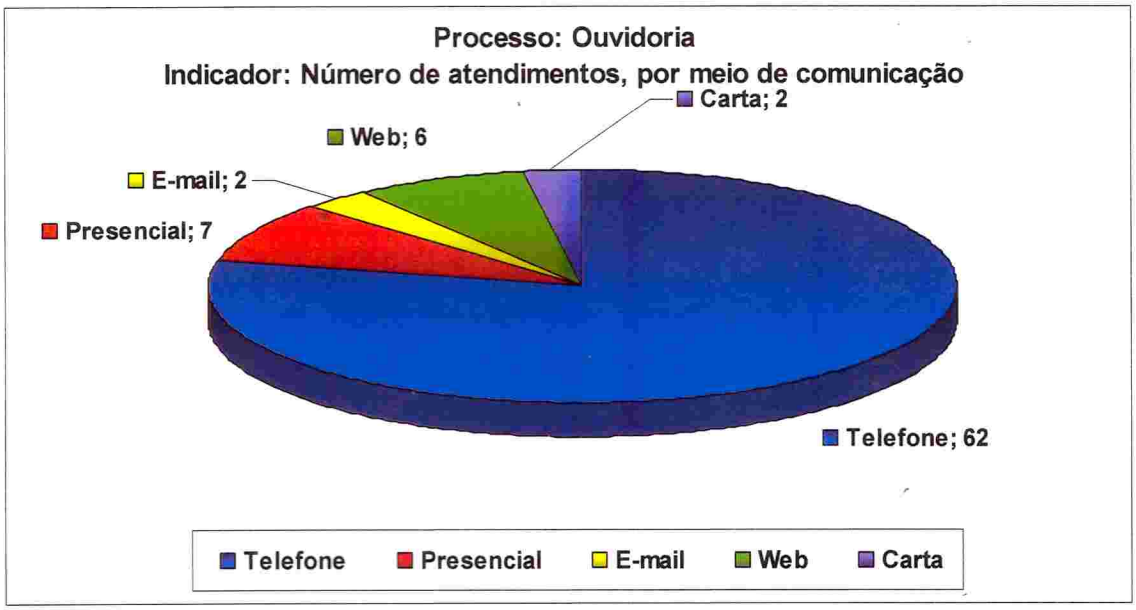
O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere à **Situação Eleitoral (33%)**. Em seguida, vemos solicitações sobre Informações diversas (20%) e Processos no TRE (13%), isso ocorre por causa do fim do ano eleitoral, período em que o eleitor se preocupa quanto à regularização de seu título.



4.4 Atendimentos por meio de comunicação

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de atendimentos realizados no período, segundo a classificação por meio de comunicação. Pode-se verificar que a grande **maioria dos 79 atendimentos foi realizada pelo telefone: 62 (78%)**, sendo o canal de comunicação eleito pelo usuário da Ouvidoria para informações mais simples e rápidas, principalmente após a instalação do número gratuito 0800 64 86 800.

Em seguida, vem os contatos presenciais (7), disponível na página do TRE-TO e pela Web (6). O canal da internet é a opção mais utilizada para esclarecer dúvidas mais complexas do usuário.



5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Os 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 demandas recebidas, se obtém uma fonte de recomendações para a melhoria dos serviços do Tribunal.

Assim, pode-se concluir que, apesar dos bons índices no atendimento, existem alguns pontos 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.

Em contrapartida é preciso continuar garantindo 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 ao cidadão usuário. Tomando por base essas informações, as recomendações decorrentes do estudo apontam para a necessidade de implementar as seguintes estratégias:

1. Alocação de mais um servidor para o atendimento na Ouvidoria para atender a demanda que certamente aumentará com o recadastramento biométrico em Palmas e Araguaína.

2. 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.

3. Criação de uma nova da Campanha Publicitária de divulgação dos canais de Atendimento da Ouvidoria, sobretudo o número 0800 64 86 800 para levar ao conhecimento da população tocantinense esse importante serviço prestado pela Justiça Eleitoral do Estado

4. Por fim, ressalto que, mesmo que hoje já esteja bem estruturada esta Ouvidoria Eleitoral, a consolidação do seu papel se dará apenas quando ela dispuser dos meios necessários para exercer plenamente sua função de representante da sociedade junto à Justiça Eleitoral Tocantinense, estando sempre pronta para ouvir a voz do cidadão, fortalecer a democracia e trabalhar para o sucesso desta organização.

Palmas - TO, 03 de maio de 2013.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral