

Relatório Trimestral da Ouvidoria
Janeiro, fevereiro e março de 2014

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Membros

Desembargadora JACQUELINE ADORNO DE LA CRUZ BARBOSA
Presidente

Desembargador MARCO ANTHONY S. VILLAS BOAS
Vice-Presidente e Corregedor

Juiz JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR
Vice-Corregedor

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral

Juiz WALDEMAR CLÁUDIO DE CARVALHO
Juiz Federal – Diretor Executivo da EJE

Juiz JOÃO OLINTO GARCIA DE OLIVEIRA
Jurista

Juiz MAURO JOSÉ RIBAS
Jurista

ÁLVARO LOTUFO MANZANO
Procurador Regional Eleitoral

Ouvidoria Regional Eleitoral

Zacarias Leonardo - Juiz Ouvidor

Henrique Hugueneq Romero – Assistente
Wegma Vaz Vieira - Técnica Judiciário
Denílson Lopes Mariano - Assessor
Alex Francisco de Lima - Assessor

Fernanda Ferreira Lemos da Silva - Estagiária
Gabriel Leão - Estagiário
Paulo Teodoro Ribeiro de Souza - Estagiário
Dhiovana Guerra Macedo - Estagiária
Elizete Francisca Campos Ito – Estagiária

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. OBJETIVOS.....	<u>5</u>
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 meio de comunicação	7
4.3 Atendimentos por natureza	9
4.4 Informações prestadas por assunto.....	9
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	9

1. APRESENTAÇÃO

O papel das ouvidorias públicas é hoje de destaque no relacionamento da administração pública com o cidadão, usuário dos serviços prestados pelos respectivos órgãos. Neste novo contexto, a população passa a compreender que não é só o cidadão que tem direito ao acesso à informação, mas também que a administração tem o dever de garantir e facilitar esse acesso, prestando, com eficiência, informação de qualidade a toda a sociedade, utilizando-se ativamente dos instrumentos da ouvidoria para assegurar a exigida transparência.

Assim, 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, o encaminhamento dessas demandas e a resposta 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 Juízes 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.

Como já foi destacado em relatórios anteriores, a organização em nível nacional das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais teve continuidade 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 escolhido como Presidente o Ouvidor do TRE Baiano e reconduzido o Ouvidor do TRE do Tocantins, como Terceiro Secretário.

Dando sequência ao trabalho de consolidação das Ouvidorias Eleitorais, ocorreu em maio de 2013, a III Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizada no TRE da Bahia, oportunidade em que ficou marcado o anseio das Ouvidorias dos Regionais em ver a criação da Ouvidoria Geral Eleitoral pelo

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Egrégio Tribunal Superior Eleitoral, para funcionar como órgão de cúpula de um sistema nacional de ouvidorias eleitorais, conforme expresso na Carta de Salvador. Em novembro de 2013, ocorreu em Belo Horizonte – MG a IV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, tendo sido eleito o Ouvidor do TRE-MG para suceder o Ouvidor do Regional Baiano na presidência do colegiado. Recentemente, nos dias 03 e 04 de abril de 2014, ocorreu ainda a V Reunião do Colégio, na cidade de Pirenópolis, evento organizado pelo do TRE de Goiás.

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2014 e, ao final, através da análise dos dados obtidos, estão elencadas propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços da unidade e do Tribunal como um todo.

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 estipulados no Planejamento Estratégico do TRE-TO: garantir a legitimidade do processo eleitoral e aprimorar a comunicação com públicos internos e externos, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização.

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Instalada em 21 de julho de 2010, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins iniciou suas atividades 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 uma sala maior, com capacidade para até cinco atendentes, no subsolo.

O quadro de pessoal é composto de dois servidores efetivos do quadro do Tribunal e de cinco estagiários, lotados na unidade, contando com o apoio de dois servidores efetivos, lotados no Gabinete do Juiz Ouvidor. Seguindo recomendações dos relatórios anteriores, a administração vem buscando solucionar a questão da falta de servidores, por meio da alocação de mais estagiários no setor, já que, a demanda por atendimento aumentou consideravelmente devido à procura do serviço de agendamento para o cadastramento biométrico dos eleitores de Palmas e Araguaína e aproximação do pleito de 2014.

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

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

- Atendimento pessoal, na sala da Ouvidoria ou no gabinete do Juiz Ouvidor;
- Telefônico, através do número **0800-6486-800** e (63) 3233-9600;
- Formulário 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.

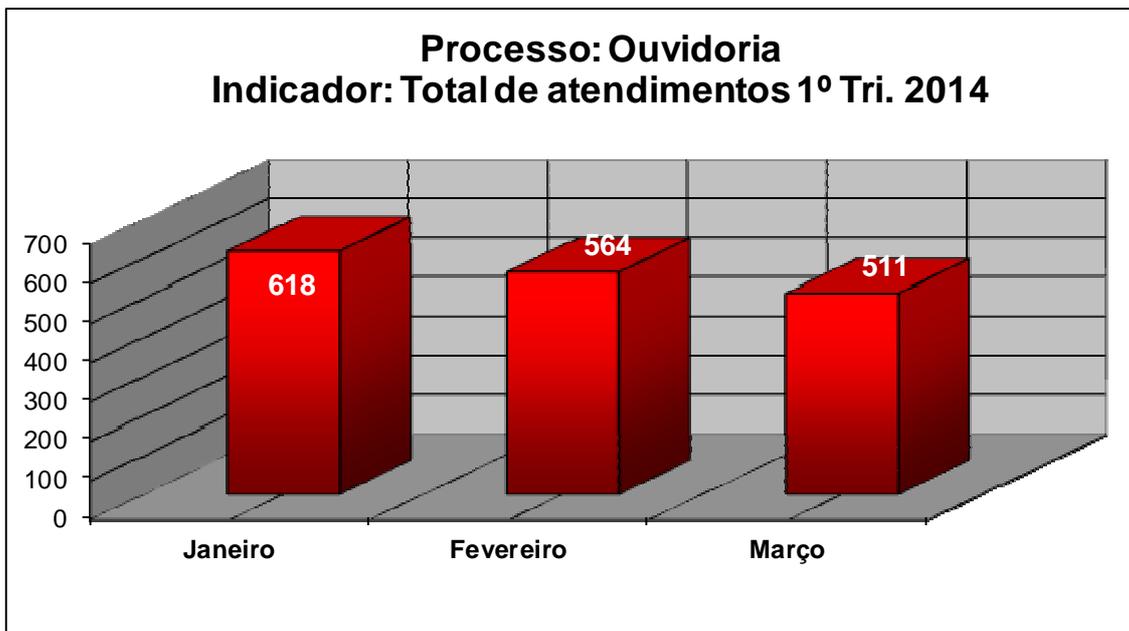
A Ouvidoria encontra-se hoje razoavelmente bem estruturada, porém não possui, ainda, todo o aparato ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico, como o atual momento.

Após a sua criação 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. 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

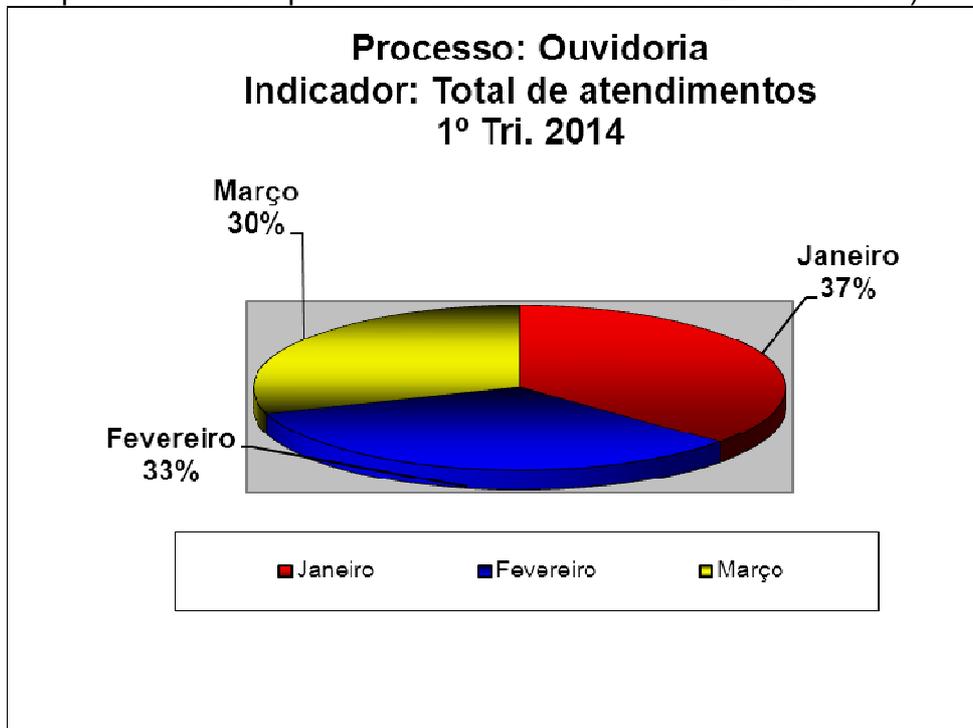
4.1 Total de atendimentos

Nos meses de janeiro, fevereiro, e março de 2014, a Ouvidoria recebeu um **total de 1.693 demandas**, com uma média de aproximadamente **565** demandas por mês:

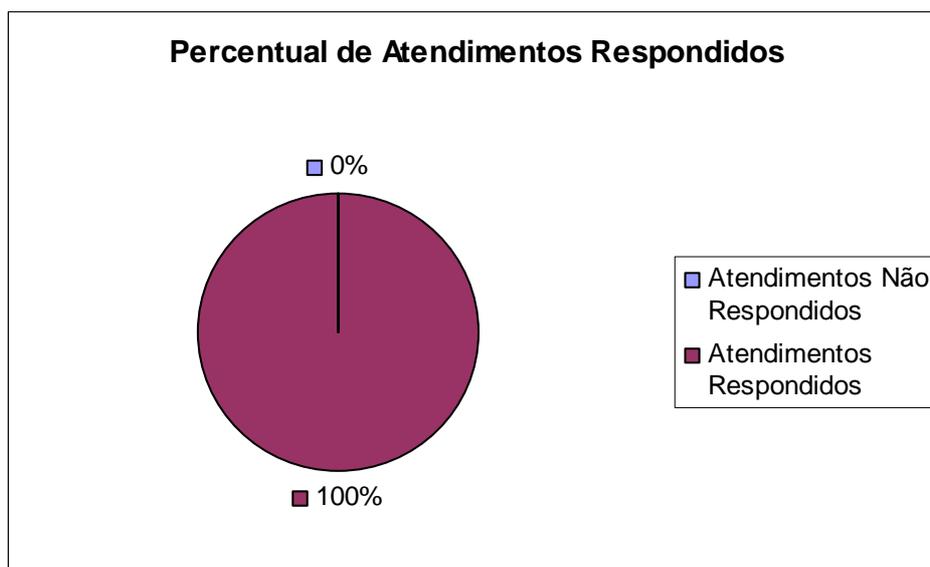


Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

O mês de fevereiro registrou 33% dos atendimentos do período, enquanto março obteve 30%. Já o mês de janeiro, que concentrou a maioria dos atendimentos, respondeu por 37% das solicitações atendidas no período (cabe ressaltar que a Ouvidoria permaneceu de plantão no recesso forense de 20/12 a 06/01):

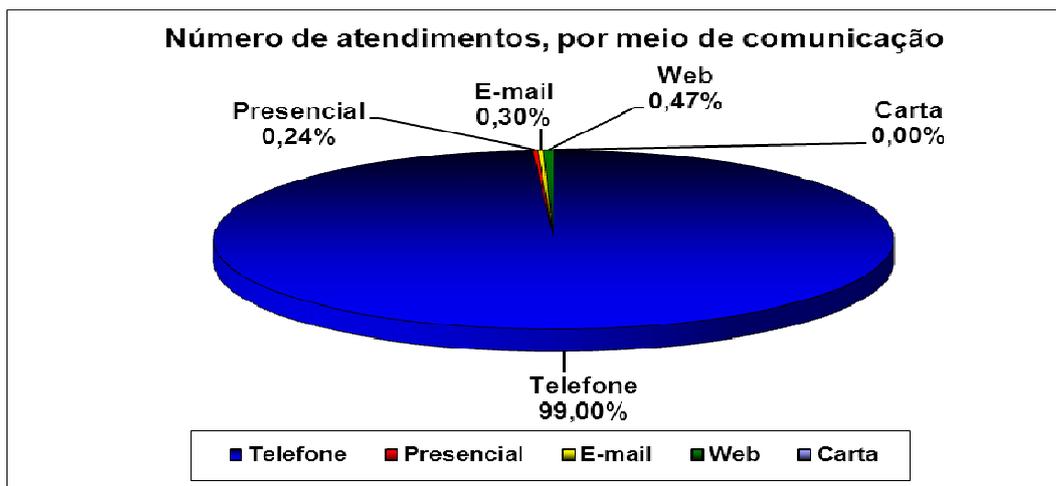


Como se vê no gráfico abaixo, no primeiro trimestre de 2014 a Ouvidoria respondeu a 100% das demandas recebidas.



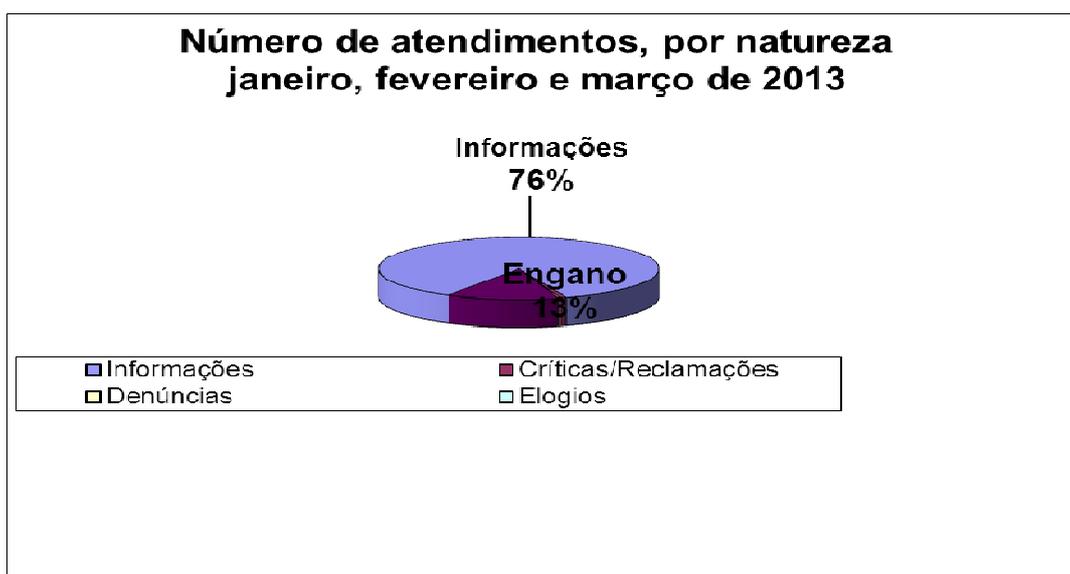
4.2 Atendimentos por meio de comunicação

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 1.694 atendimentos foi realizada pelo telefone: 1.676 (99%), sendo o canal de comunicação eleito pelo usuário da Ouvidoria para informações, principalmente após a instalação do número gratuito **0800 6486 800**.



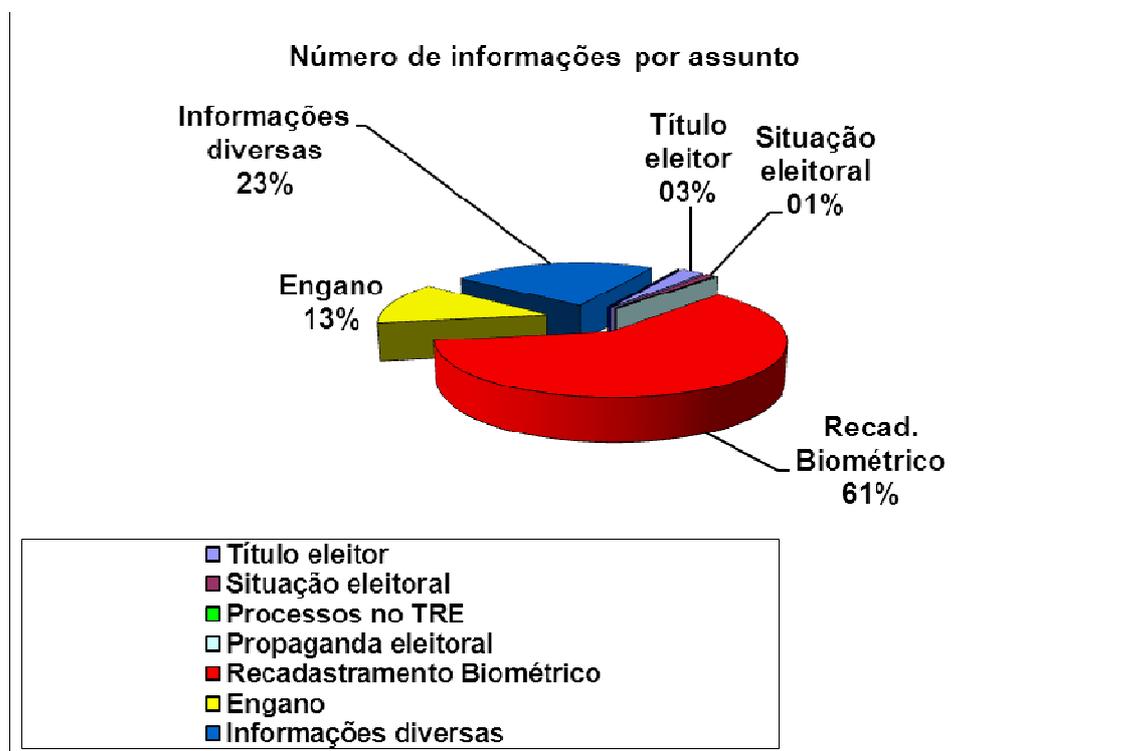
4.3 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, por natureza. Verifica-se que a maioria dos atendimentos (76%) são pedidos de informação, e houve ainda enganos (13%), mas em menor número em relação aos 24% do trimestre anterior:



4.4 Informações prestadas por assunto

O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto, onde podemos ver a maioria se referir ao **Recadastramento Biométrico (61%)**, devido ao agendamento do eleitor que busca fazer o Recadastramento em Palmas. Observa-se ainda uma **quantidade expressiva de enganos (13%)**, que vem ocorrendo desde que foi colocado aviso do Recadastramento Biométrico nas faturas de Saneatins, informando o número 0800 6486 800. Ocorre que o cidadão vê o número da Ouvidoria Regional Eleitoral na fatura de água e pensa se tratar do número da central de atendimento da companhia de água.



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

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

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 utilizar a Ouvidoria Regional Eleitoral como 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. Realização de campanha de chamamento à população para que busque os cartórios eleitorais antes do fim do prazo de 07 de maio, de modo a evitar grandes filas nos últimos dias e queda na qualidade do atendimento prestado, tanto pelos cartórios, quanto pela Ouvidoria.
2. Capacitação urgente em atendimento ao público para os atendentes da Ouvidoria, inclusive para os estagiários, de modo a aprimorar a qualidade dos serviços de atendimento telefônico aos eleitores

Concluindo, é importante ressaltar que, mesmo já estando melhor estruturada a Ouvidoria Eleitoral, a consolidação do seu papel se dará apenas quando ela dispuser de todos os 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 deste Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

Palmas - TO, 25 de abril de 2014.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral