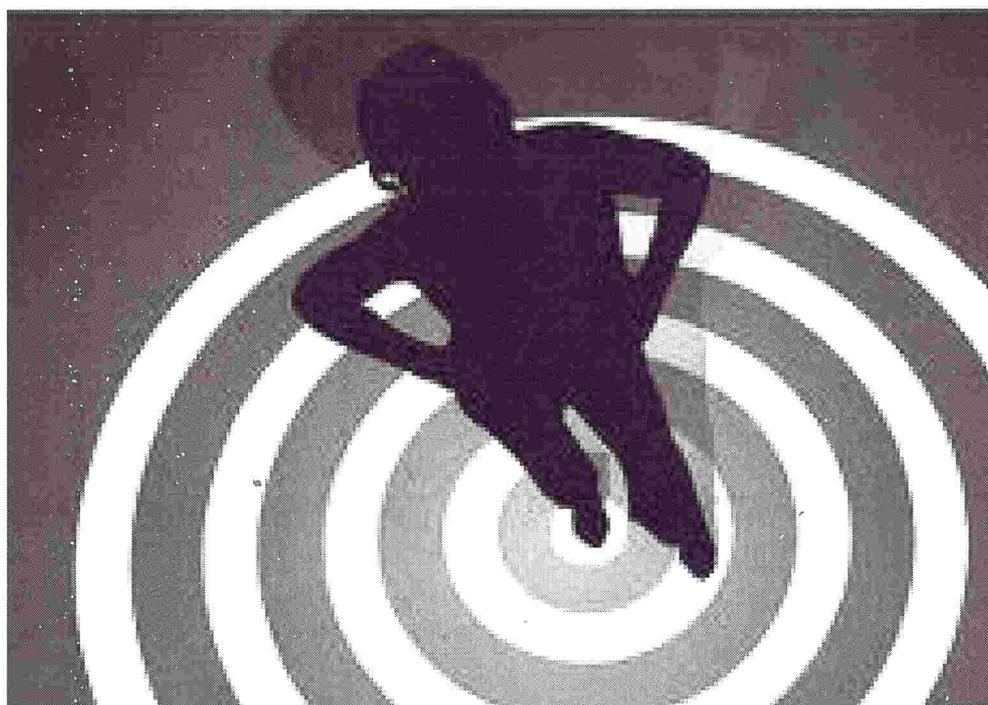


TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Relatório Trimestral

Abril, Maio e Junho de 2011

Palmas, 29 de junho 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
<b>2.1 Objetivo Geral .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>5</b>
3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA .....	5
4. DEMANDAS RECEBIDAS .....	6
<b>4.1 Total de atendimentos .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 Atendimentos por natureza .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3 Informações por assunto .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4 Atendimentos por meio de comunicação.....</b>	<b>8</b>
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	8

# 1. APRESENTAÇÃO

A qualidade no atendimento é hoje o grande diferencial entre as organizações, sejam elas privadas ou públicas. A cultura da organizacional do bom atendimento é um pré-requisito para a conquista da confiança e da credibilidade perante a sociedade.

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

Assim, 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 mais 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, 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 do Tribunal e os Juízes 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 último dia 15 de junho 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 da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no segundo trimestre de 2011 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 segundo 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](mailto:ouvidoria@tre-to.gov.br)
- correio convencional, no endereço da Secretaria do Tribunal.

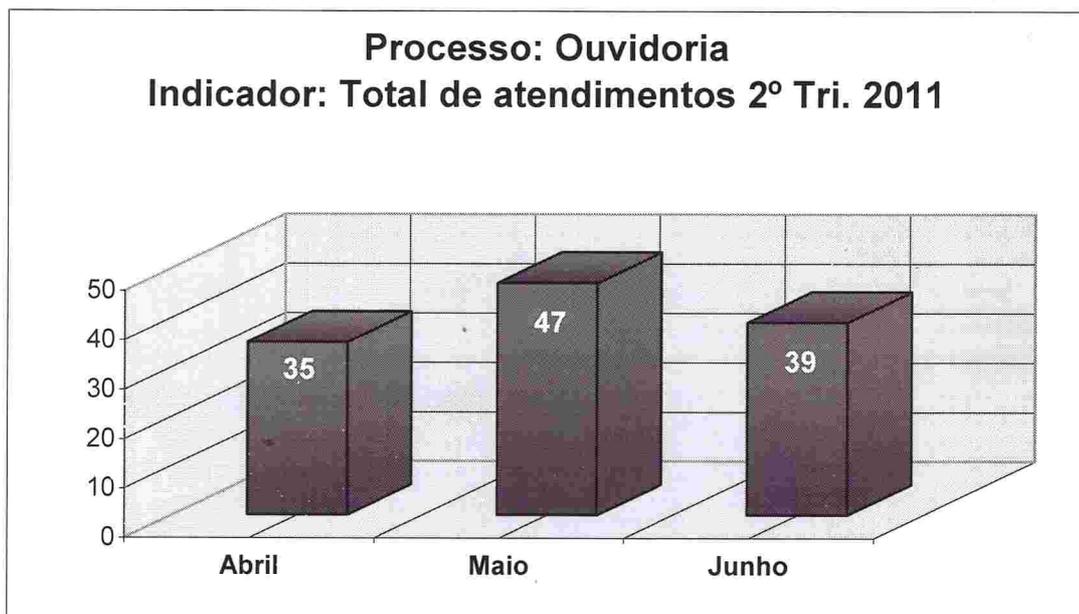
A Ouvidoria encontra-se em fase final de estruturação, não possuindo, ainda, toda a estrutura ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico de solicitações.

Desde a sua implantação, o funcionamento deste órgão vem se aprimorando 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.

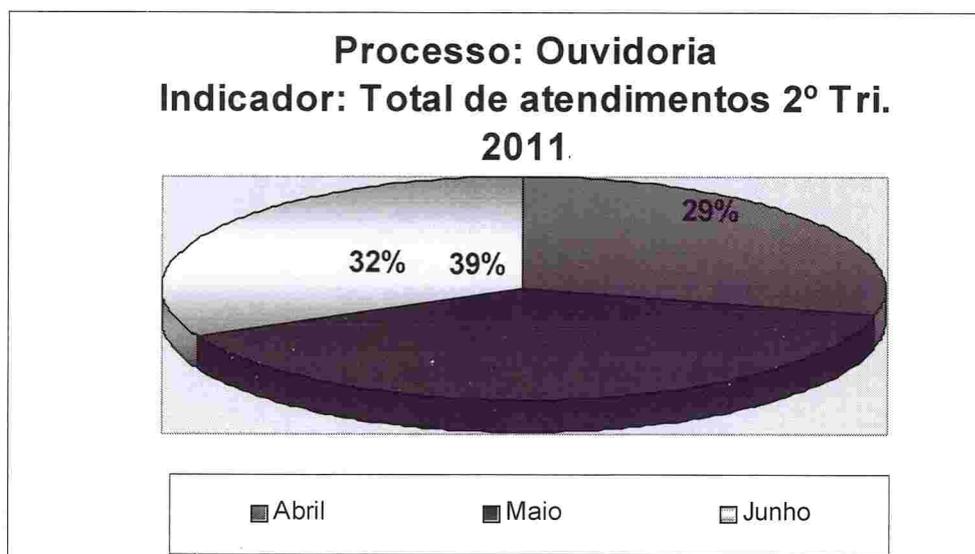
## 4. DEMANDAS RECEBIDAS

### 4.1 Total de atendimentos

Nos meses de abril, maio e junho de 2011 a Ouvidoria recebeu um total de 121 demandas. A avaliação dos números do trimestre revela uma média de cerca de 40 atendimentos por mês, com uma maior concentração no mês de maio, como se observa no gráfico abaixo:

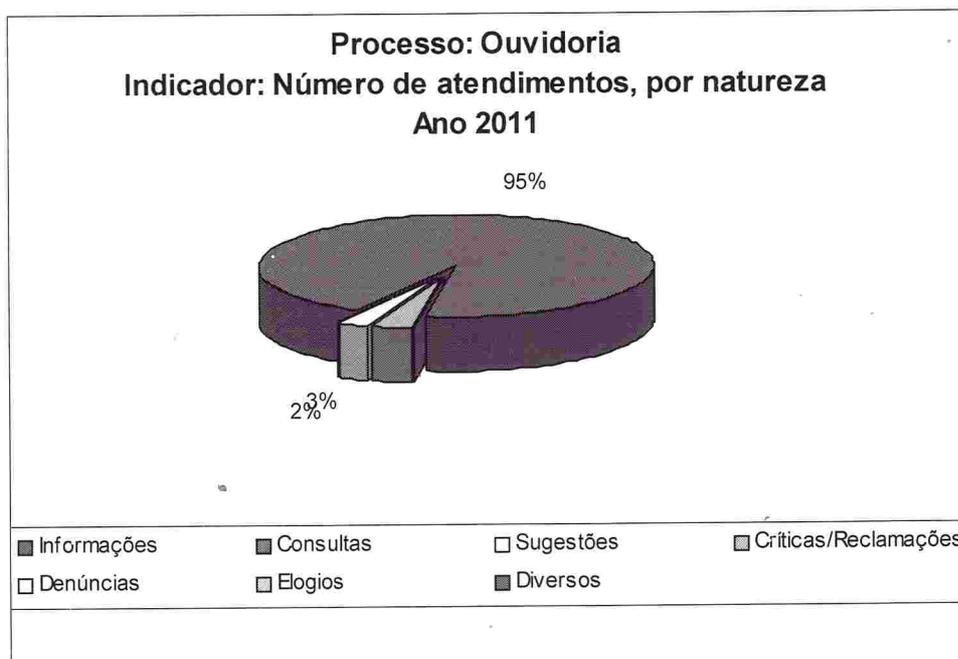


O mês de abril registrou apenas 29% dos atendimentos do período, o que pode ser explicado pelo feriado prolongado da Semana Santa. Já o mês de maio concentrou a maioria dos atendimentos, respondendo por 39% das solicitações atendidas no segundo trimestre, como pode ser observado no próximo gráfico:



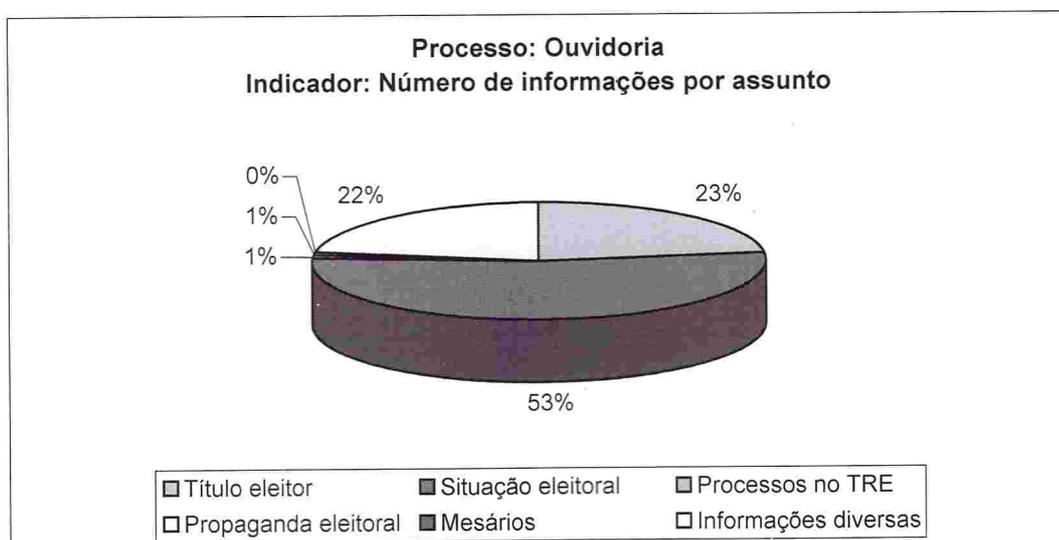
## 4.2 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a grande maioria dos atendimentos (95%) são pedidos de informações. Ocorreram ainda algumas Críticas (3%) e Denúncias (2%), devidamente encaminhadas. Não foram registrados Consultas, Sugestões ou Elogios.



## 4.3 Informações prestadas por assunto

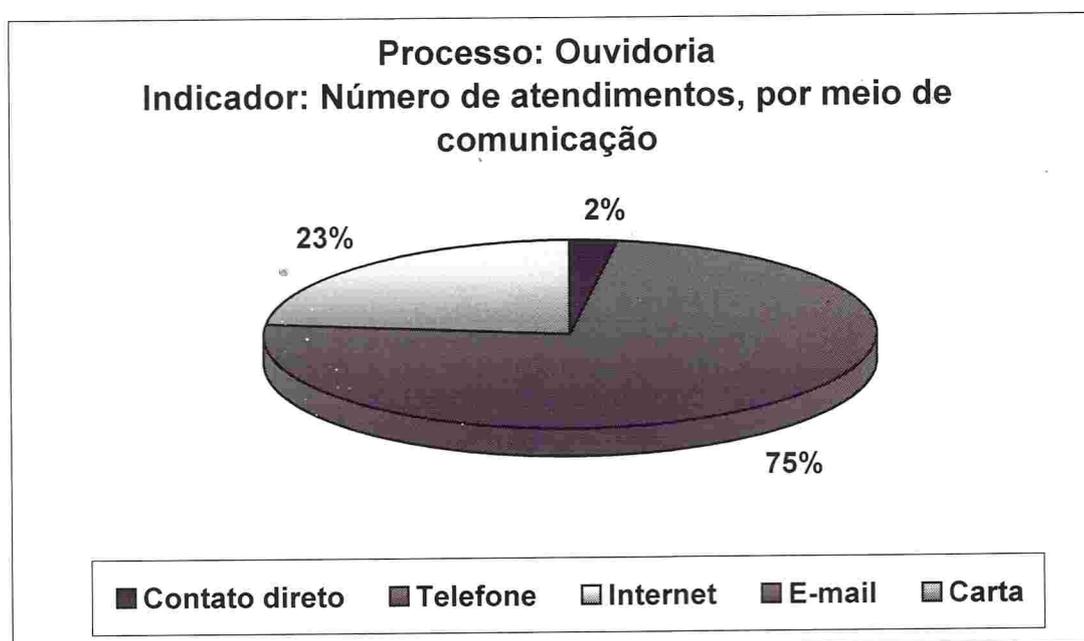
O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas na Ouvidoria, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere à Situação Eleitoral (53%) e Título de Eleitor (23%).



#### 4.4 Atendimentos por meio de comunicação

O gráfico abaixo demonstra a divisão da quantidade de atendimentos realizados no período, segundo a classificação por meio de comunicação. Pode-se verificar que a grande maioria é realizada pelo telefone (75%), sendo o canal de comunicação eleito pelo usuário da Ouvidoria 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 complexas do usuário. Ainda ocorreram no período três atendimentos por contato direto (2%), com atendimento pessoal na sala da Ouvidoria.



### 5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

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.

Conclui-se, afinal, que, apesar dos 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. 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.

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 (**já existe seleção de estagiário sendo preparada pela Secretaria de Gestão de Pessoas**);
- 2 - destinação de função de confiança para o Assistente de Ouvidor, a fim de atrair o interesse de servidores qualificados e incentivar a sua permanência no exercício da função; (**o processo administrativo para a criação da função de Assistente de Ouvidor já se encontra na Diretoria Geral para deliberação**);
- 3 - contratação de linha telefônica do tipo 0800 para receber ligações gratuitas dos usuários da Ouvidoria, principalmente considerando o grande aumento de demanda que ocorrerá em breve devido às Eleições Municipais de 2012;
- 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 em fase de implementação, após assinatura de Termo de Cessão de Uso do Sistema Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça**).

Ao final, cabe ressaltar que, mesmo que já praticamente concluída a fase de estruturação da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, a plena legitimação do papel deste importante órgão se dará apenas quando ele dispuser totalmente dos meios necessários para exercer com total eficácia e eficiência 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 desta organização.

Palmas - TO, 29 de junho de 2011.

**Juiz MARCELO ALBERNAZ**  
Ouvidor Regional Eleitoral

**Juiz LUIZ ZILMAR DOS SANTOS PIRES**  
Ouvidor Regional Eleitoral