

ENVIADO PAE 04125/2012

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



**OUVIDORIA TRE -TO**

**Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins**

**Relatório Trimestral**

**Abril, Maio e Junho de 2012**

Palmas, 01 de agosto de 2012.

# TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

## **Membros**

Desembargador MARCO ANTHONY S. VILLAS BOAS  
Presidente

Desembargador JOSÉ DE MOURA FILHO  
Vice-Presidente

Juiz MARCELO ALBERNAZ  
Corregedor

Juiz JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR  
Vice-Corregedor

Juiz ZACARIAS LEONARDO  
Ouvidor Regional Eleitoral

## **Procurador Regional Eleitoral**

RODRIGO LUIZ BERNARDO SANTOS

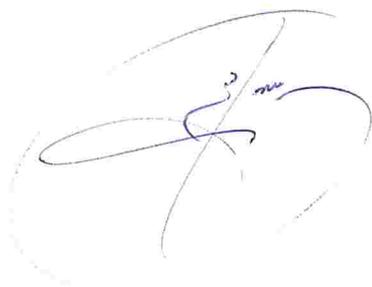
## **Ouvidoria Regional Eleitoral**

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
<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

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 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 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 também destacar que esta etapa de organização em nível nacional das Ouvidorias Eleitorais teve seu ponto alto no mês de março de 2012, quando ocorreu na cidade de Salvador a Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizado no Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no segundo trimestre de 2012 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 2012, 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 uma sala maior localizada junto aos Gabinetes dos Juizes, no 1º andar.

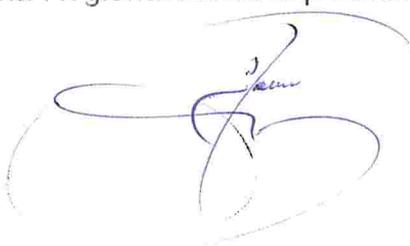
O quadro de pessoal é composto de dois servidores efetivos do quadro do Tribunal e de um estagiário, lotados na unidade, contando com o apoio de dois servidores efetivos e um estagiário, lotados no Gabinete do Juiz Ouvidor.

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](mailto: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.

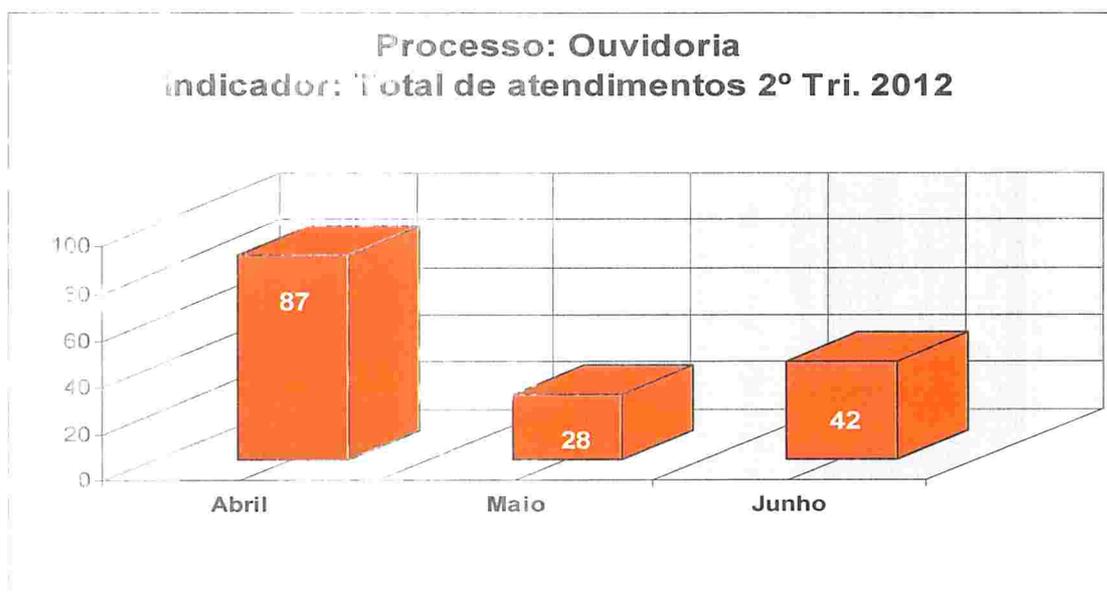
Após a sua implantação, o funcionamento desta Ouvidoria vem se aprimorando constantemente, principalmente após sugestões aprovadas nos relatórios anteriores terem sido implementadas pela Administração do Tribunal, como a capacitação dos servidores, por meio de curso específico e a participação em encontros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



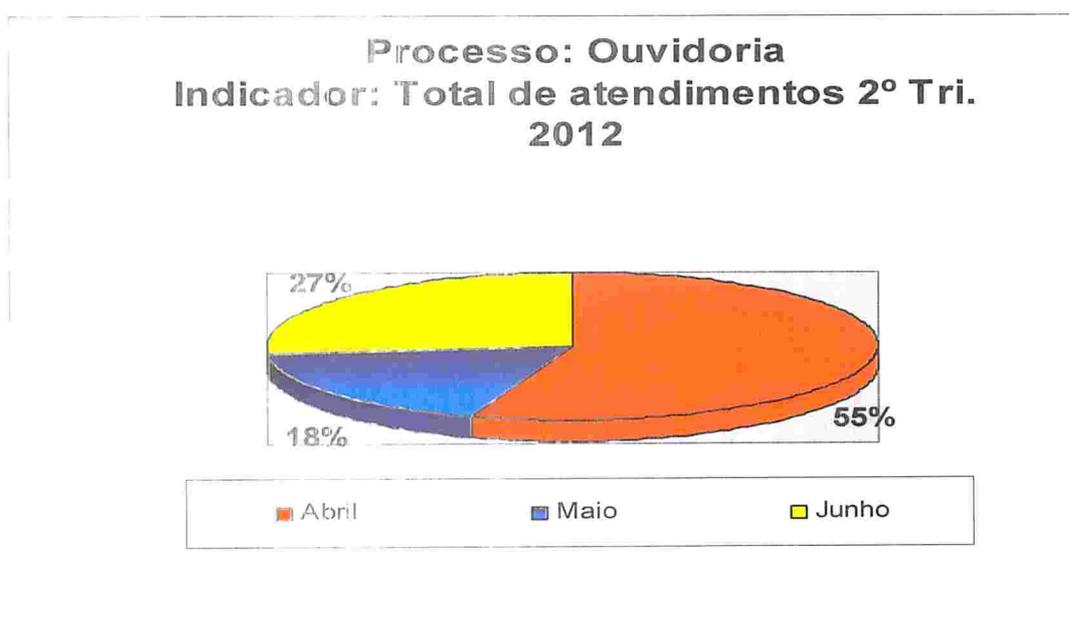
## 4. DEMANDAS RECEBIDAS

### 4.1 Total de atendimentos

Nos meses de Abril, Maio e Junho de 2012, a Ouvidoria recebeu um total de 157 demandas. A avaliação dos números revela uma média de 52 demandas por mês, concentradas no mês de abril, que registrou 87 atendimentos, devido à proximidade com o final do prazo de alistamento eleitoral (09 de maio):

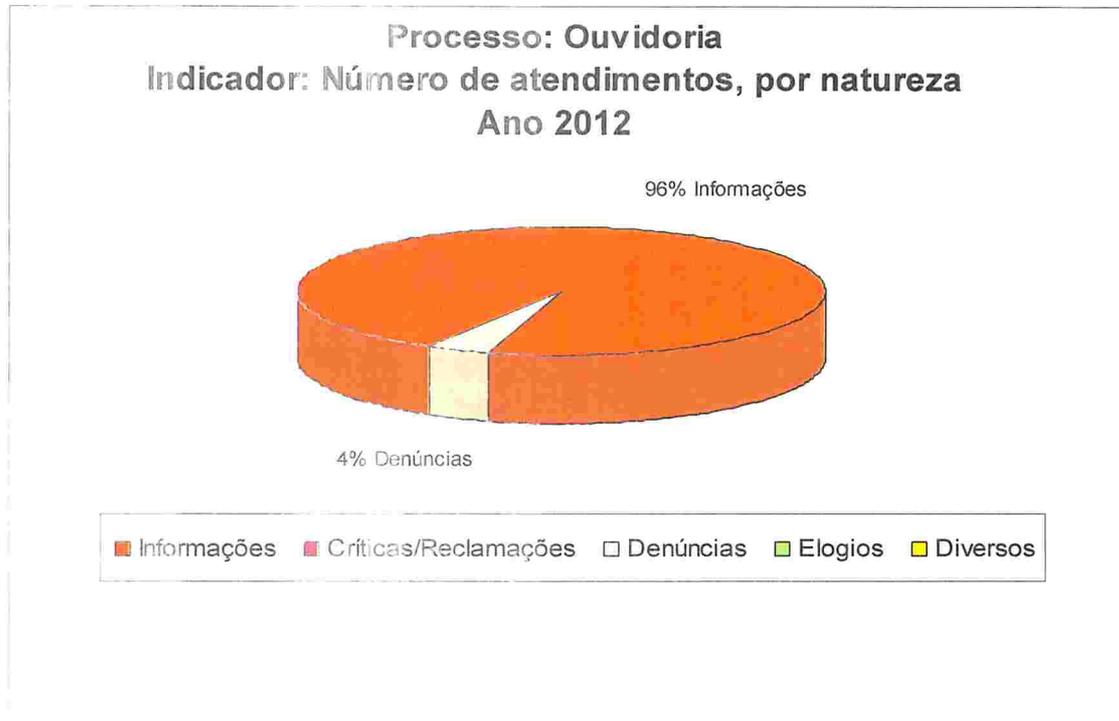


O mês de maio registrou apenas 18% dos atendimentos do período, enquanto que o mês de junho obteve 27%. Já o mês de Abril, que concentrou a maioria dos atendimentos, respondeu por 55% das solicitações atendidas no segundo trimestre de 2012, como pode ser observado no próximo gráfico:



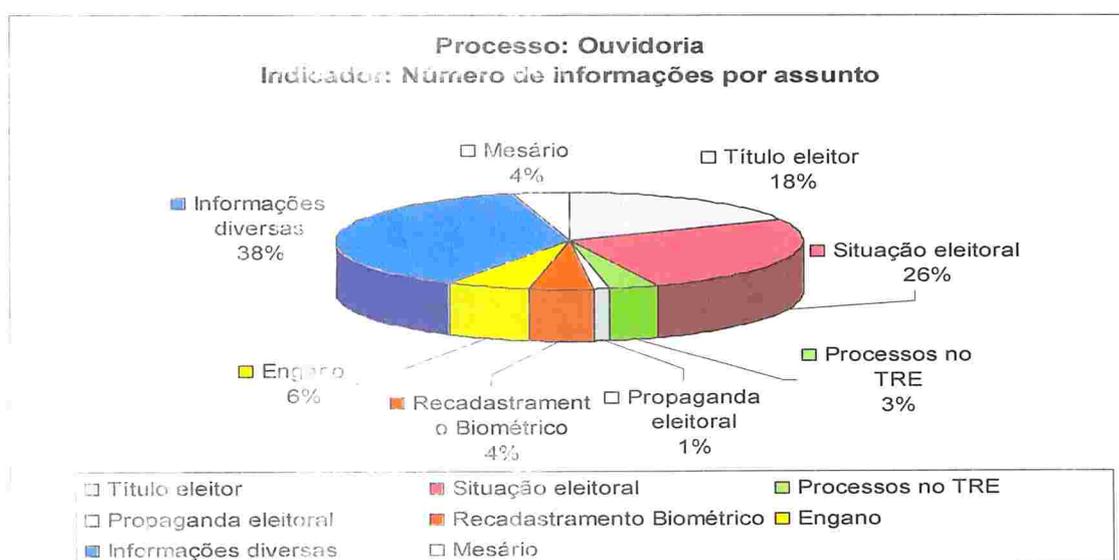
## 4.2 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a grande maioria dos atendimentos (96%) são pedidos de informação. Ocorreram ainda algumas denúncias (4%), devidamente tratadas.



## 4.3 Informações prestadas por assunto

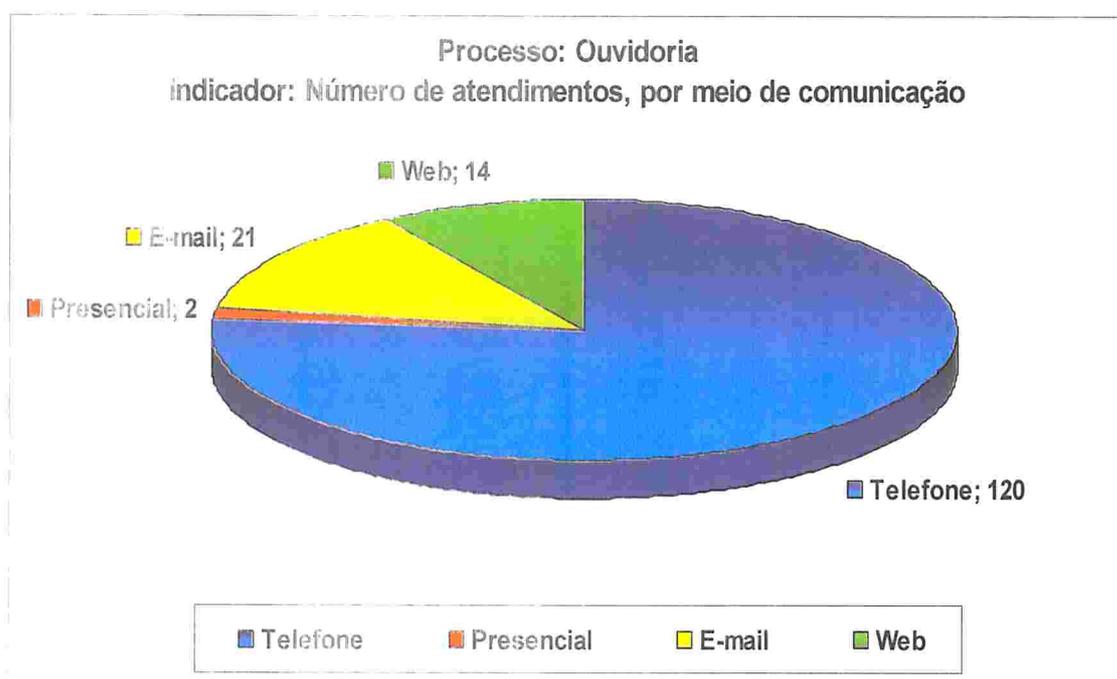
O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere a Informações Diversas (45%), como endereços e telefones dos Cartórios, por exemplo. Em seguida, vemos solicitações sobre Situação Eleitoral (36%) e Título de Eleitor (16%),



#### 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 157 atendimentos foi realizada pelo telefone: 120 (76%), 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 pelo formulário eletrônico (14), disponível na página do TRE-TO e pelo e-mail (21). 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. Melhoria no site da internet do TRE-TO para que as informações de endereço e telefone dos cartórios eleitorais sejam colocadas em destaque, de modo a facilitar a consulta pelos internautas, visto que diversos usuários tem procurado por estas informações nos atendimentos telefônicos da Ouvidoria.
2. Alocação temporária de mais servidores e estagiários na central de atendimento da Ouvidoria para fazer frente ao pico de demanda de ligações no período eleitoral, com a sugestão de que sejam designados 2 (dois) servidores e 4 (quatro) estagiários para os 10 dias que antecedem o pleito (27/09 a 07/10);
3. 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 **(já está sendo elaborada e deve ser lançada com o novo site do TRE)**;
4. Ampla distribuição 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. **(Material já distribuído aos cartórios eleitorais para afixação dos cartazes nas cidades)**.

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, 01 de agosto de 2012.

  
**Juiz ZACARIAS LEONARDO**  
Ouvidor Regional Eleitoral