Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Relatório Trimestral da Ouvidoria

abril, maio e junho de 2014

ouvidoria@tre-to.jus.br **0800-64-86-800**

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

Luan Aparecido Pedro da Silva– Estagiário de Direito
Aline Melo da Paz – Estagiária
Gabriel Leão – Estagiário
Kalita Raíssa Lopes Nunes - Estagiária
Paulo Teodoro Ribeiro de Souza - 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 meio de comunicação 7

4.3 Atendimentos por natureza 9

4.4 Informações prestadas por assunto 9

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 9

1. APRESENTAÇÃO

A atuação das ouvidorias públicas é hoje de grande destaque no relacionamento da administração pública com o cidadão, usuário dos serviços prestados pelos respectivos órgãos. Neste 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 transparência.

Desse modo, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, por meio 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. A ORE-TO tem como competências 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.

Para apresentar uma resposta célere às demandas dos 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. 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 e o funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral.

Outro marco histórico é a participação da Ouvidoria do TRE-TO no I Seminário de Capacitação e Sensibilização para a Importância das Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em Fortaleza – CE, em setembro de 2011. Ao final do evento, foi criado o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral. Em novembro de 2012, ocorreu na cidade de Brasília a II Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizada no TRE do Distrito Federal.

A sequencia da consolidação das Ouvidorias Eleitorais aconteceu em maio de 2013, na 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 Egrégio Tribunal Superior Eleitoral, para funcionar como órgão de cúpula de um sistema nacional, conforme expresso na Carta de Salvador.

Em novembro de 2013, em Belo Horizonte – MG, foi realizada a IV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e recentemente, em abril de 2014, ocorreu ainda a V Reunião do Colégio, na cidade de Pirenópolis – GO, evento organizado pelo do TRE de Goiás.

Portanto, o presente documento relata as demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no segundo 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 Ouvidoria Regional e do Tribunal como um todo.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Relatar à Presidência e aos membros do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no primeiro segundo deste ano de 2014, de acordo com o previsto na Resolução TRE-TO nº 228/2011.

2.2 Objetivos Específicos

Cumprir os 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

Criada 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.

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 tende a aumentar exponencialmente com a aproximação do pleito de 2014.

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.

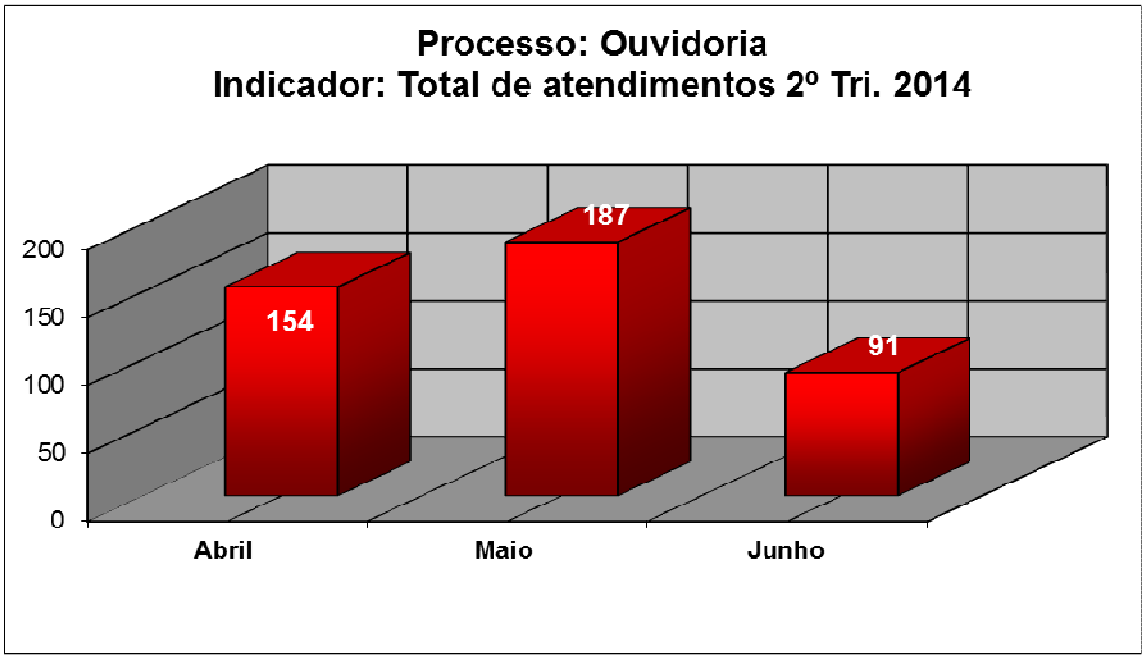
A estrutura da Ouvidoria já se encontra bem equipada, porém não possui, ainda, todo o aparato ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico, como o atual momento.

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 cursos específicos. Contudo, muito ainda há que ser feito para que os serviços prestados pela Ouvidoria Regional Eleitoral possam corresponder toda à expectativa do cidadão.

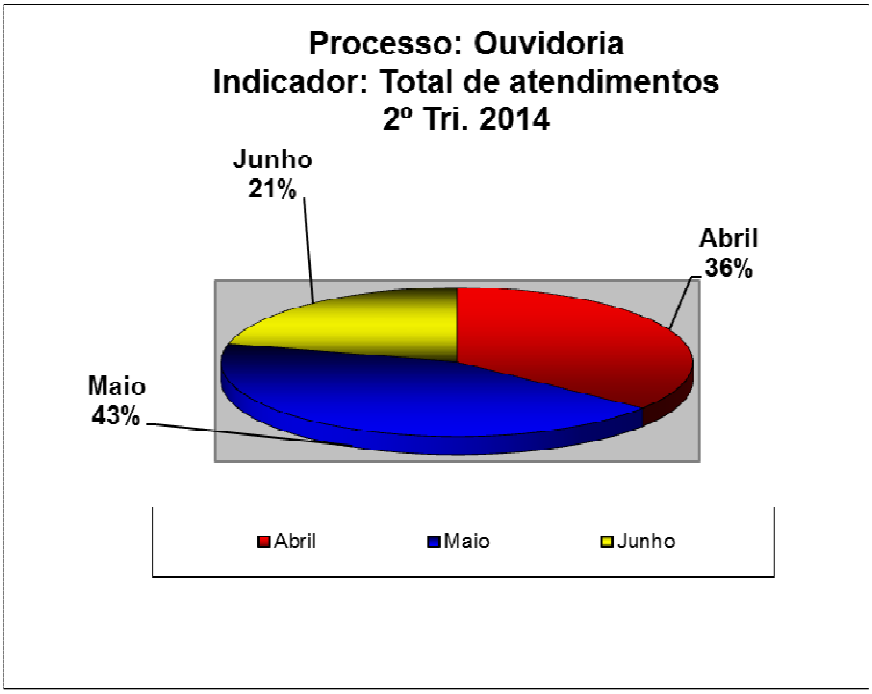
4. DEMANDAS RECEBIDAS

4.1 Total de atendimentos

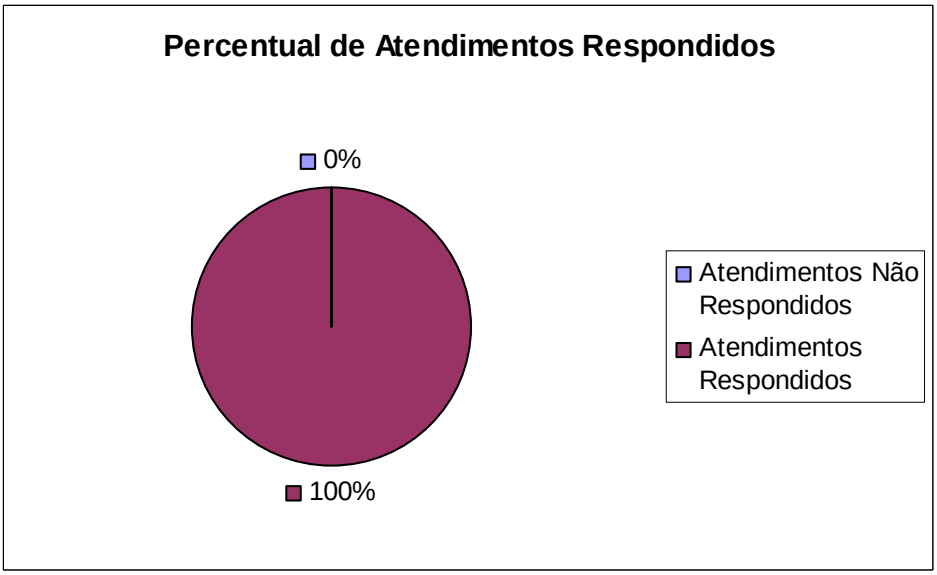
Nos meses de abril, maio e junho de 2014, a Ouvidoria recebeu um **total de 432 demandas,** com uma média de aproximadamente **144** demandas por mês:



O mês de abril registrou 36% dos atendimentos do período, enquanto junho obteve 21%. Já o mês de maio, que concentrou a maioria dos atendimentos, respondeu por 43% das solicitações atendidas no período, devido ao final do prazo de cadastramento eleitoral:

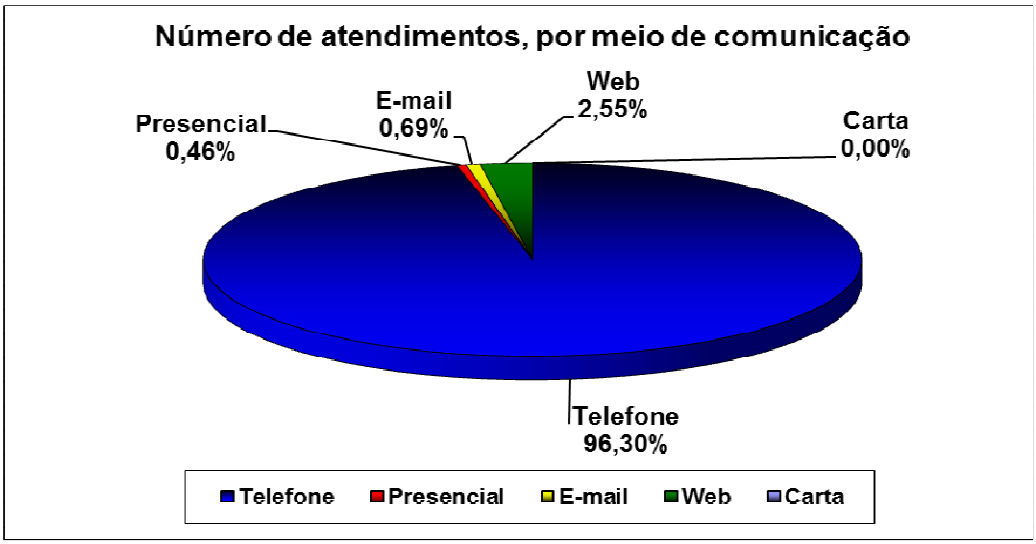


Como se vê no gráfico abaixo, no segundo trimestre de 2014 a Ouvidoria respondeu a 100% das demandas recebidas.



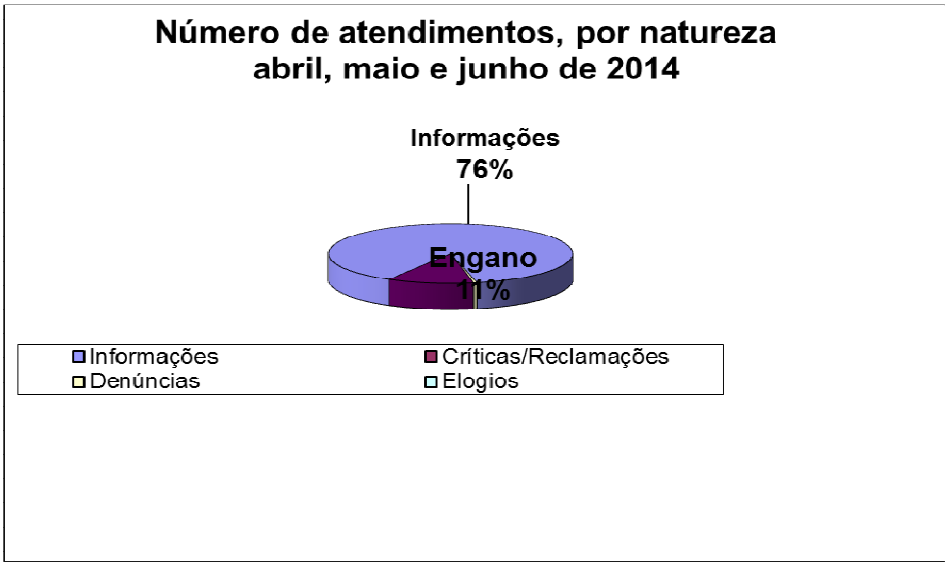
4.2 Atendimentos por meio de comunicação

O gráfico abaixo demonstra a quantidade de atendimentos por meio de comunicação. Pode-se verificar que a grande **maioria dos 432 atendimentos foi realizada pelo telefone: 416 (96,3%)**, sendo o canal de comunicação eleito pelo usuário, principalmente após a instalação do número gratuito **0800 6486 800**.



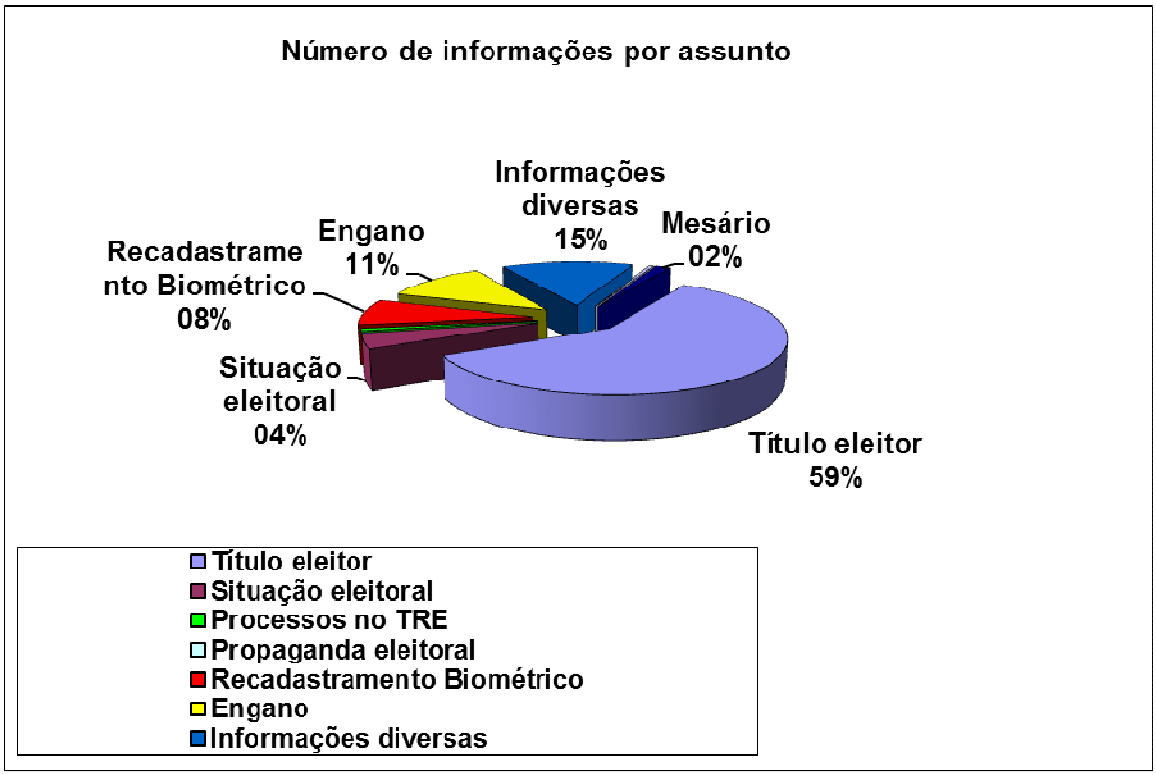
4.3 Atendimentos por natureza

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 (11%), mas em menor número em relação aos trimestres anteriores:



4.4 Informações prestadas por assunto

O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto, onde podemos ver a maioria se referir ao **Título de Eleitor (59%)**, devido ao final do prazo para cadastramento e regularização do eleitorado. Observa-se ainda uma **quantidade de enganos (11%),** que vem ocorrendo desde que foi colocado aviso do Recadastramento Biométrico nas faturas de Saneatins, informando o número 0800 6486 800, mas as ligações enganadas já vêm diminuindo desde que o anúncio foi retirado:



5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Os dados demonstram a necessidade 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.

Assim, pode-se concluir que, apesar dos bons índices no atendimento, existem alguns pontos que requerem o desenvolvimento 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 considerar as seguintes estratégias:

1. Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Regional Eleitoral por meio da imprensa local para ampliar o acesso do eleitor, sobretudo no período de plantão eleitoral;

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.

3. Tramitação de todos os atendimentos da Ouvidoria por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI, para dar mais celeridade nas respostas aos usuários e gerar relatórios estatísticos mais precisos.

Ao final, cabe destacar que, mesmo já estando mais estruturada a Ouvidoria Eleitoral, a sua consolidação se dará apenas quando ela dispuser de todos os meios necessários para exercer plenamente sua função de representante da sociedade junto ao Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, sempre pronta para ouvir a voz do cidadão, fortalecer a democracia e a Justiça.

Palmas - TO, 1 de agosto de 2014.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral