

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



# Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

## Relatório Trimestral

Julho, Agosto e Setembro de 2010

Palmas, outubro de 2010.

# TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

## **Membros**

Desembargador JOSÉ DE MOURA FILHO  
Presidente

Desembargador LIBERATO PÓVOA  
Vice-Presidente /Corregedor

Juiz MARCELO ALBERNAZ  
Ouvidor Eleitoral

Juiz LUIZ ZILMAR PIRES  
Ouvidor Eleitoral Substituto

Juiz FRANCISCO GOMES

JUIZ MARCELO CORDEIRO

Juíza BARBARA CRISTIANE C. C. MONTEIRO

## **Procurador Regional Eleitoral**

JOÃO GABRIEL MORAIS DE QUEIROZ

## **Ouvidoria Eleitoral**

Viturino de Souza Lima Albuquerque – 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  
Carlos Augusto de Assis  
José Eudacy Feijó Paiva

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. OBJETIVOS .....	4
<b>2.1 Objetivo Geral</b> .....	4
<b>2.2 Objetivos Específicos</b> .....	4
3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA .....	5
4. DEMANDAS RECEBIDAS .....	5
<b>4.1 Total de atendimentos</b> .....	5
<b>4.2 Atendimentos por natureza</b> .....	6
<b>4.3 Informações por assunto</b> .....	7
5. ELEIÇÕES 2010 – CANAL DA CIDADANIA .....	7
<b>5.1 Informações Gerais</b> .....	7
<b>5.2 Total de atendimentos</b> .....	8
<b>5.3 Atendimentos por natureza</b> .....	9
<b>5.4 Informações por assunto</b> .....	9
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	11

# **1. APRESENTAÇÃO**

A qualidade no atendimento se tornou um grande diferencial entre as organizações, sejam elas privadas ou públicas. A cultura do bom atendimento é um pré-requisito para a conquista de credibilidade e boa imagem perante a sociedade.

Em meio a um processo de recuperação e consolidação da imagem do serviço público, a administração pública tem se empenhado na modernização de seus órgãos, buscando captar através de seus usuários o compartilhamento de suas ações com os anseios da sociedade, elevando o seu nível de eficiência e eficácia.

Neste sentido, a criação 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 auxiliam na mudança organizacional, tratando-se de ferramenta que serve como canal de participação do cidadão em relação à organização.

Consciente dessa constatação, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, através da Resolução nº 209, de 25/05/2010, 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 no prazo estabelecido.

O presente relatório apresenta a demanda por seus serviços no primeiro trimestre de funcionamento da Ouvidoria, incluindo o período de plantão referente ao 1º turno das eleições 2010. Ao final, através da análise dos dados obtidos, estão elencadas propostas de ações de melhoria na prestação dos serviços da unidade.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Relatar ao Plenário do TRE – TO as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no trimestre relativo aos meses de julho, agosto e setembro, bem como no plantão das eleições do ano de 2010.

### **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 sala localizada no terraço do edifício sede do TRE – TO, com atendimento no horário correspondente ao expediente do Tribunal, de 9 às 12 e de 14 às 19 horas, de segunda a sexta - feira.

O quadro de pessoal é composto de apenas um servidor lotado na unidade, exercendo a função de Assistente do Ouvidor, com apoio de servidores lotados no Gabinete do Ouvidor.

Para a comodidade de seus usuários, a Ouvidoria disponibiliza as seguintes formas de atendimento:

- atendimento pessoal, na sala da Ouvidoria;
- telefônico, através do número (63) 3216 – 6969;
- eletrônico, através da internet, no endereço eletrônico do Tribunal;
- correio convencional, no endereço do TRE.

A Ouvidoria encontra-se em fase de estruturação, não possuindo, ainda, a estrutura ideal para o seu funcionamento, principalmente para fazer frente ao aumento da demanda registrado no tópico seguinte.

### **4. DEMANDAS RECEBIDAS**

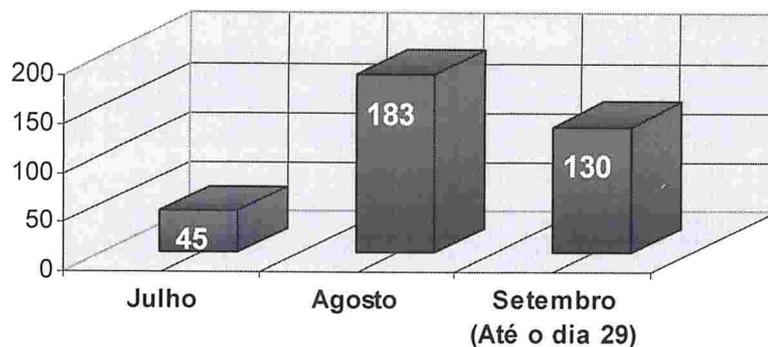
#### **4.1 Total de atendimentos**

No período de julho até o dia 29 de setembro de 2010, a Ouvidoria recebeu um total de 358 demandas. A avaliação dos números apurados no trimestre revela um pico no mês de agosto, com um total de 51% do total de registros.

No mês de julho, primeiro mês de funcionamento da Ouvidoria, registrou-se apenas 13% dos atendimentos do período, o que pode ser explicado pelo fato de a Ouvidoria ter funcionado apenas dez dias naquele mês e, ainda, pelo desconhecimento da existência do serviço pelo cidadão.

Em setembro, foram registrados 36% dos atendimentos no trimestre, até o dia 29/9, quando se iniciou o plantão referente ao 1º turno das eleições 2010. Confira-se gráfico abaixo:

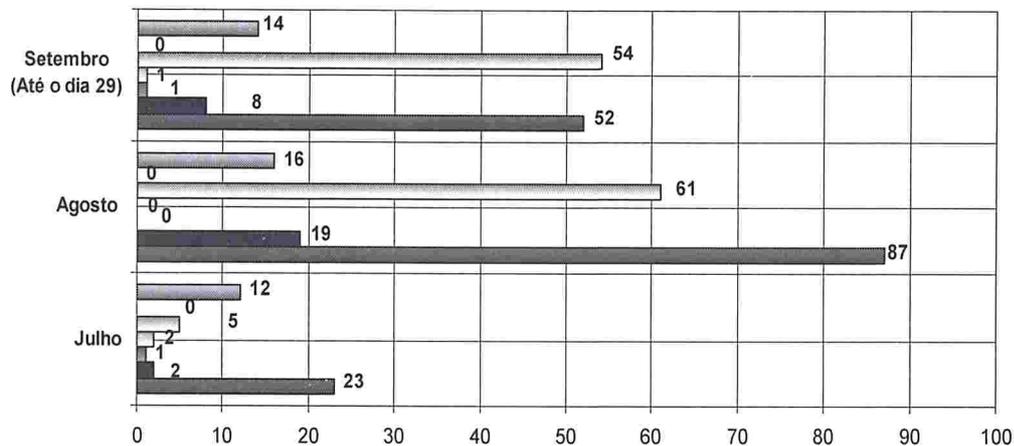
**Processo: Ouvidoria**  
**Indicador: Total de atendimentos em 2010**



**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 maior parte delas é de pedido de informações (44%) e de denúncias (34%).

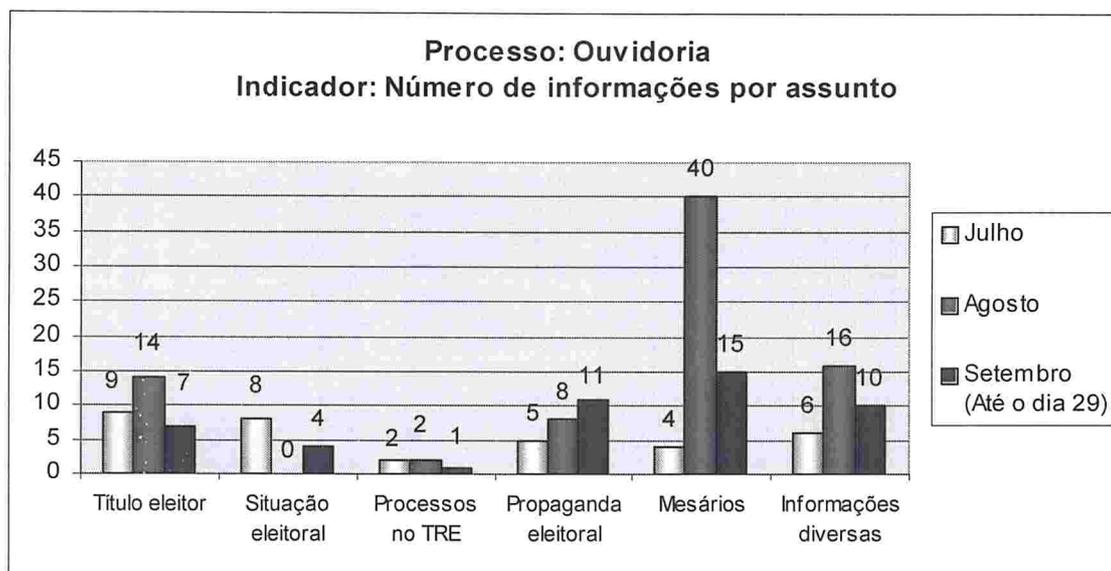
**Processo: Ouvidoria**  
**Indicador: Número de atendimentos, por natureza**  
**Ano 2010**



	Julho	Agosto	Setembro (Até o dia 29)
Diversos	12	16	14
Elogios	0	0	0
Denúncias	5	61	54
Críticas/Reclamações	2	0	1
Sugestões	1	0	1
Consultas	2	19	8
Informações	23	87	52

### 4.3 Informações por assunto

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de informações solicitadas na Ouvidoria, classificadas por assunto. Como era de se esperar, devido ao período eleitoral, os temas com maiores frequências foram os relacionados às eleições. Assuntos relativos à convocação de mesários registraram 36% do total de demandas, título de eleitor (19%) e propaganda eleitoral (15%).



## 5. ELEIÇÕES 2010 – CANAL DA CIDADANIA

### 5.1 Informações Gerais

No período de 30 de setembro a 3 de outubro (dia das eleições), a Ouvidoria funcionou em regime de plantão nos seguintes horários:

- Quinta e sexta-feira: das 8 às 19 horas;
- Sábado para domingo: iniciou às 8 horas de sábado até 19 horas de domingo, ininterruptamente.

Para efeitos de divulgação, a prestação dos serviços foi denominada “Canal da Cidadania”, que atendia pelo número 63 9090 3216 - 6969, direcionado para 10 ramais, que recebiam chamadas de telefones fixos e móveis de forma gratuita.

O atendimento ao cidadão foi realizado conforme a estratégia descrita abaixo:

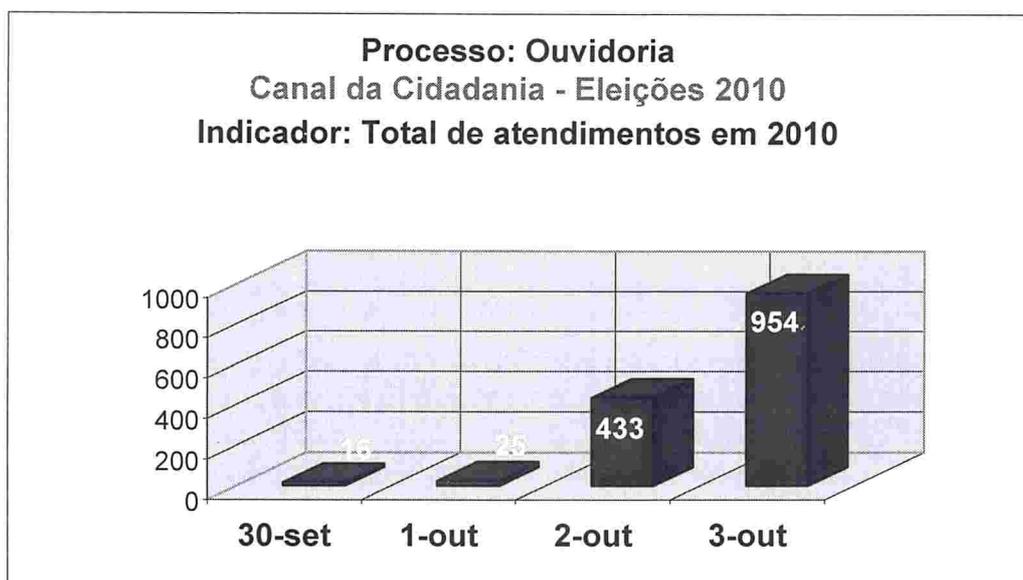
NÍVEL	FINALIDADE	ATENDENTES	QTIDADE POR TURNO
1º	Prestar informações sobre local de votação, documentação necessária para votar e outras informações sobre os procedimentos eleitorais, e encaminhamento de chamadas referentes a regularidade do título eleitoral e denúncias para 2º e 3º níveis.	Estagiários	4
2º	Prestar informações sobre regularidade do título (consulta ao sistema ELO) e encaminhamento de denúncias para 3º nível.	Servidores do TRE	4
3º	Prestar informações e consultas mais elaboradas que exigiam conhecimento da legislação e encaminhamento de denúncias ao MPE e autoridades policiais.	Assessores dos Gabinetes dos Juízes	2

A demanda pelos serviços encontra-se explicitada nos itens a seguir:

## 5.2 Total de atendimentos

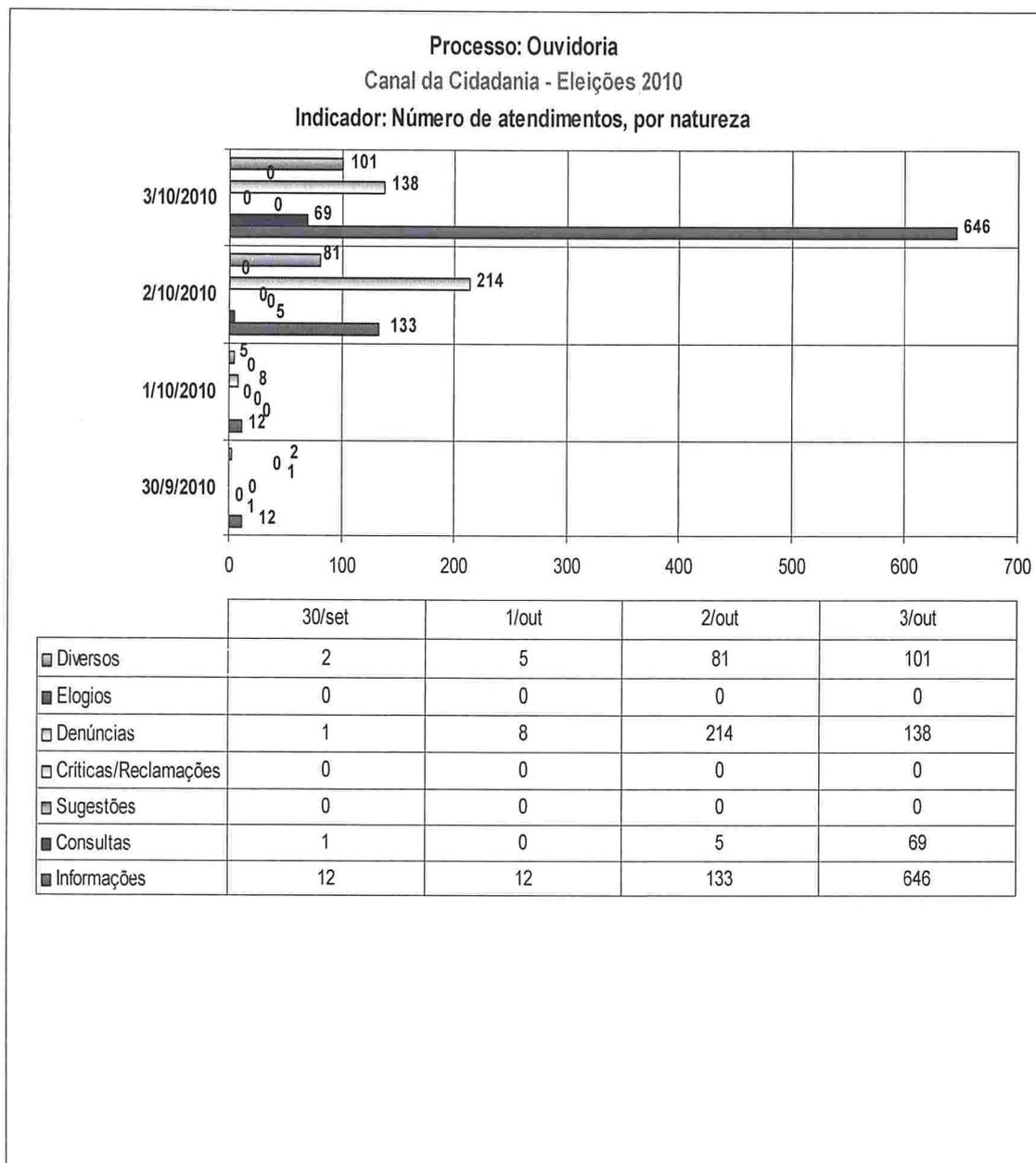
No período de plantão (30/9 a 3/10), o Canal da Cidadania recebeu um total de 1428 demandas. A avaliação dos números apurados no período revela um pico no dia das eleições (3 out), com um total de 67% do total de registros. Na véspera (2 out) registrou-se 30% dos atendimentos do período.

Do dia das eleições ao primeiro dia do plantão, registrou-se um aumento de 5962,5% no número de atendimentos, e da véspera para o dia das eleições, um aumento de 54,6% no número de chamados. O gráfico abaixo demonstra o aumento da demanda registrado ao longo do período:



### 5.3 Atendimentos por natureza

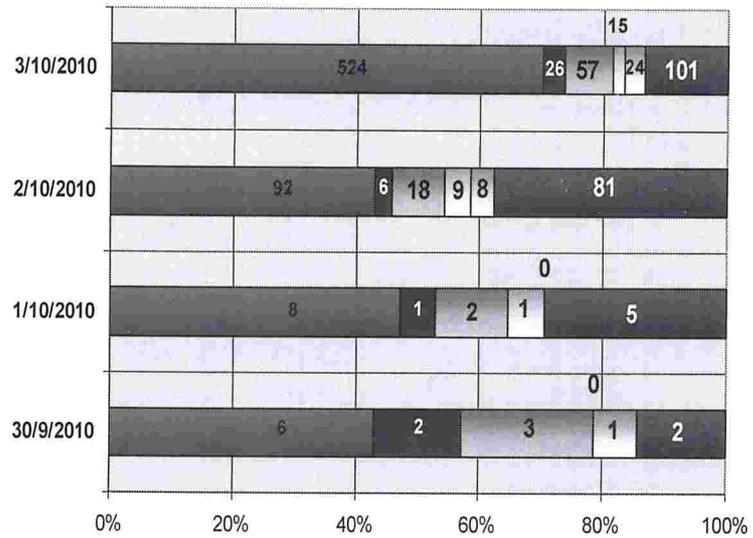
O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a maior parte delas é de pedido de informações (57%) e de denúncias (25%).



### 5.4 Informações por assunto

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de informações solicitadas no Canal da Cidadania, classificadas por assunto. Dada a proximidade da votação, os temas de maior frequência foram os relacionados a informações sobre o local de votação (70%) e sobre justificativa eleitoral (8%).

**Processo: Ouvidoria**  
**Canal da Cidadania - Eleições 2010**  
**Indicador: Número de informações prestadas, por assunto**



	30/set	1/out	2/out	3/out
■ Diversos	2	5	81	101
□ Documentação necessária para votar	1	0	8	24
□ Informações sobre voto em trânsito	0	1	9	15
■ Informações sobre justificativa	3	2	18	57
■ Regularidade do Título Eleitor	2	1	6	26
■ Local de votação	6	8	92	524

## 6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Os resultados indicam que, de modo geral, a demanda é crescente pelos serviços da Ouvidoria. De julho a setembro, a demanda saltou de 45 para 130 atendimentos, resultando em um aumento de 289% no período.

Dados que demonstram a necessidade da adoção de medidas, por parte da administração, para fazer frente ao aumento dessa demanda, considerando a importância da Ouvidoria, que atua como um canal de diálogo com a sociedade, e através das reivindicações e das reclamações recebidas, se torna uma fonte de recomendações para a melhoria dos serviços do Tribunal.

Na análise específica relacionada ao período de plantão para as eleições 2010, denominado Canal da Cidadania, os dados demonstram o acerto da estratégia adotada, dado o registro de um aumento no número de atendimentos do primeiro dia de plantão para o dia das eleições da ordem de 5962,5%. Número considerável em relação a todos os registros anteriores.

Conclui-se, enfim, que, apesar do alcance de bons índices no atendimento, existem pontos específicos que requerem o desenvolvimento e implementação de ações em resposta à demanda registrada, de modo que seja garantido aos cidadãos que sua opinião será considerada, através da busca do atendimento de suas expectativas, e à Ouvidoria, a capacidade para desempenhar o seu papel no estímulo à transparência e a qualidade no atendimento adequado e com respeito ao cidadão.

Com base nesses dados, as recomendações decorrentes do estudo apontam para a necessidade da implementação das seguintes estratégias:

- Incorporação da Ouvidoria ao Sistema de Gestão da Qualidade – 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;
- Dotação de um quadro de pessoal adequado para a Ouvidoria, face às suas demandas;
- Provimento de instalações adequadas para o funcionamento da Ouvidoria;
- Fornecimento de capacitação específica para os servidores e colaboradores da Ouvidoria;
- 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;

- 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.

Por fim, ressalta-se que a plena legitimação do papel da Ouvidoria se dará quando ela dispuser dos meios necessários para exercer com eficácia sua função de representante da sociedade, ouvindo a voz do cidadão, condição vital para o fortalecimento da democracia e para a efetiva gestão da qualidade e do sucesso organizacional.

TRE – TO, 25 de outubro de 2010.

**Juiz MARCELO ALBERNAZ**  
Ouvidor Regional Eleitoral do Tocantins