

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



# Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

## Relatório Trimestral

### Julho, Agosto e Setembro de 2011

Palmas, 04 de outubro de 2011.

# 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 FRANCISCO DE ASSIS GOMES COELHO  
Vice-Corregedor

Juiz JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR  
Ouvidor Regional Eleitoral

## **Procurador Regional Eleitoral**

RODRIGO LUIZ BERNARDO SANTOS

## **Ouvidoria Regional Eleitoral**

Henrique Hugueney Romero – Assistente  
Zilânia Filgueiras – Assessora  
Fernando Augusto Rufino Fonsêca - Estagiário  
Mariana Rodrigues Lopes Moraes - Estagiária

## 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>8</b>
<b>4.4 Atendimentos por meio de comunicação.....</b>	<b>8</b>
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	9

## 1. APRESENTAÇÃO

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

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, 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 dia 15 de junho 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. 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.

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no terceiro 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 terceiro 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 1º andar.

O quadro de pessoal é composto de um servidor e um estagiário lotado na unidade, com apoio de um servidor e um estagiário lotado 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;
- 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.

Além destas formas encontra-se em fase de instalação:

- Atendimento telefônico, através de um número de 0800, esta já está em fase de instalação com o número 0800 6486 800;
- Atendimento eletrônico através do Novo Sistema cedido pelo CNJ.

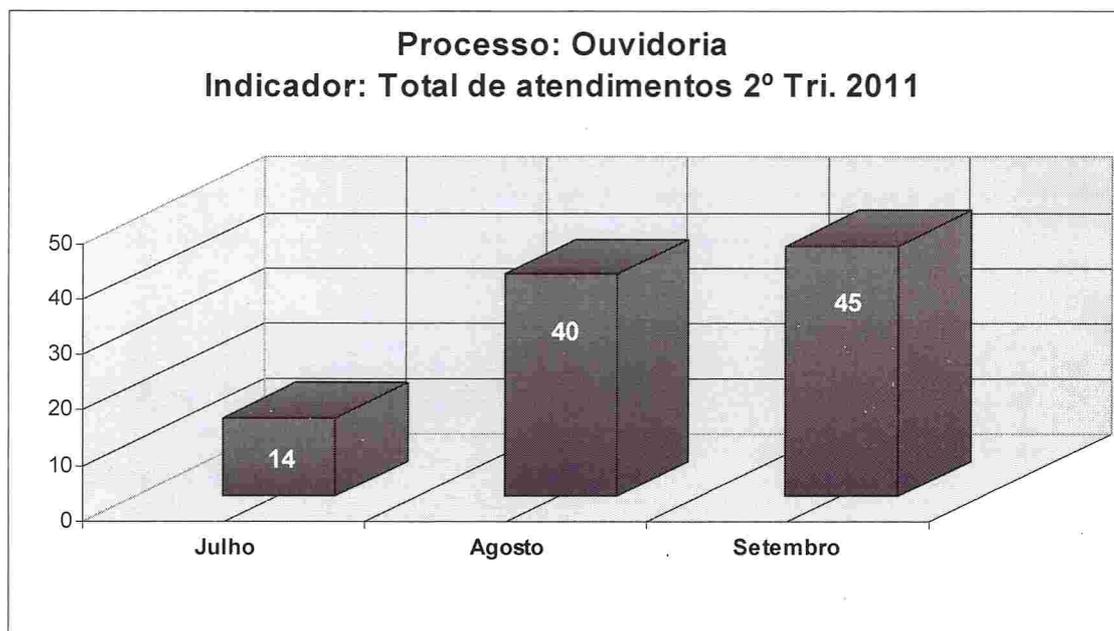
A Ouvidoria encontra-se em fase final de estruturação, não possuindo, ainda, toda a estrutura ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico de solicitações.

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

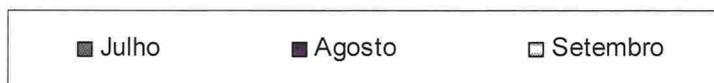
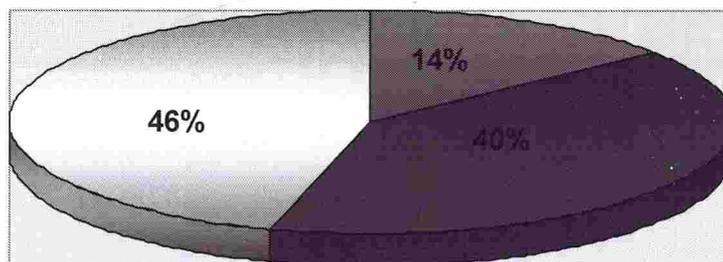
### 4.1 Total de atendimentos

Nos meses de julho, agosto e setembro de 2011 a Ouvidoria recebeu um total de 106 demandas. A avaliação dos números do trimestre revela uma média de cerca de 36 atendimentos por mês, com uma maior concentração no mês de setembro, como se observa no gráfico abaixo:



O mês de julho registrou apenas 14% dos atendimentos do período, o que pode ser explicado pelo período de férias. Já o mês de setembro concentrou a maioria dos atendimentos, respondendo por 46% das solicitações atendidas no terceiro trimestre, como pode ser observado no próximo gráfico:

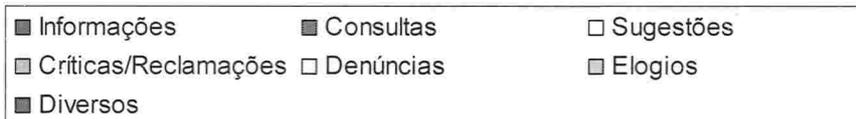
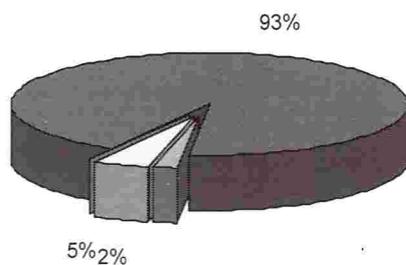
**Processo: Ouvidoria**  
**Indicador: Total de atendimentos 2º Tri.**  
**2011**



#### 4.2 Atendimentos por natureza

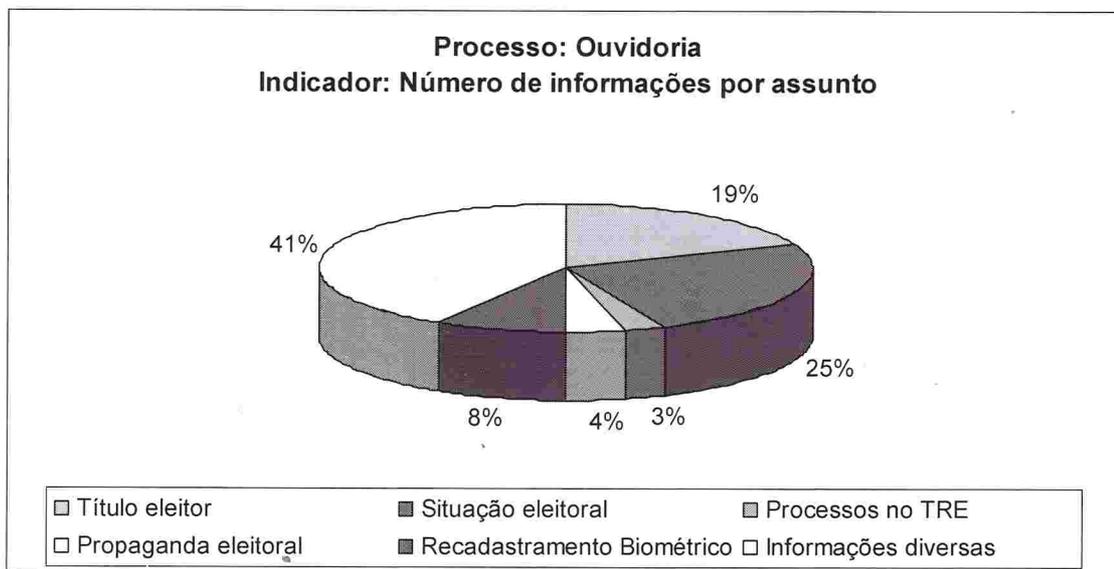
O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a grande maioria dos atendimentos (93%) são pedidos de informações. Ocorreram ainda algumas Críticas (2%) e Denúncias (5%), devidamente encaminhadas. Não foram registrados Sugestões ou Elogios.

**Processo: Ouvidoria**  
**Indicador: Número de atendimentos, por natureza**  
**Ano 2011**



### 4.3 Informações prestadas por assunto

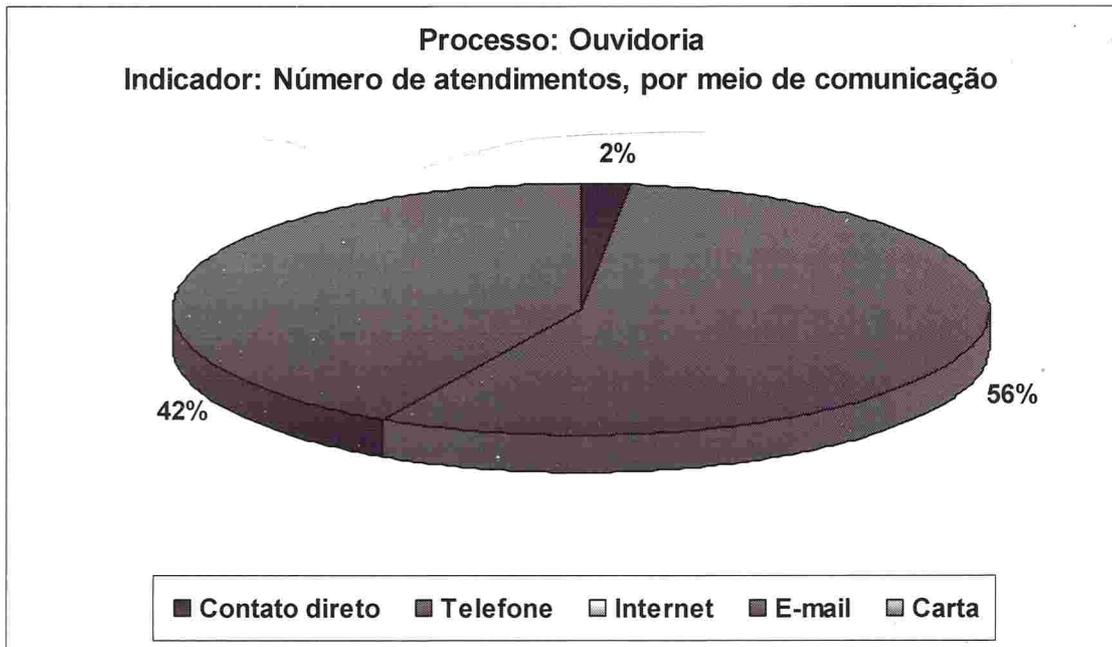
O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas na Ouvidoria, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere à Informações diversas (41%), seguidas de Situação Eleitoral (25%) e Título de Eleitor (19%) consecutivamente.



### 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 (56%), 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 (42%). O canal da internet é a opção mais utilizada para esclarecer dúvidas mais complexas do usuário. Ainda ocorreram no período dois 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 alocação de mais um servidor, além do já designado e acréscimo, a partir de janeiro de 2012 (ano eleitoral), de mais 1 servidor e 1 estagiário;

2 - 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;

3 - 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**);

4 - 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, 04 de outubro de 2011.

**Juiz JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR**  
Ouvidor Regional Eleitoral