

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Relatório Trimestral

OUTUBRO/NOVEMBRO/DEZEMBRO/2010.

Palmas, fevereiro de 2010.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

Membros

Desembargador JOSÉ DE MOURA FILHO
Presidente

Desembargador DANIEL NEGRY
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
2.1 Objetivo Geral	4
2.2 Objetivos Específicos	4
3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	5
4. DEMANDAS RECEBIDAS	5
4.1 Total de atendimentos	5
4.2 Atendimentos por natureza	6
4.3 Informações por assunto	7
5. ELEIÇÕES 2010 – CANAL DA CIDADANIA	7
5.1 Informações Gerais	7
5.2 Total de atendimentos	8
5.3 Atendimentos por natureza	9
5.4 Informações por assunto	9
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	10

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 segundo trimestre de funcionamento da Ouvidoria, incluindo o período de plantão referente ao 1º e 2º 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 outubro, novembro e dezembro, 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

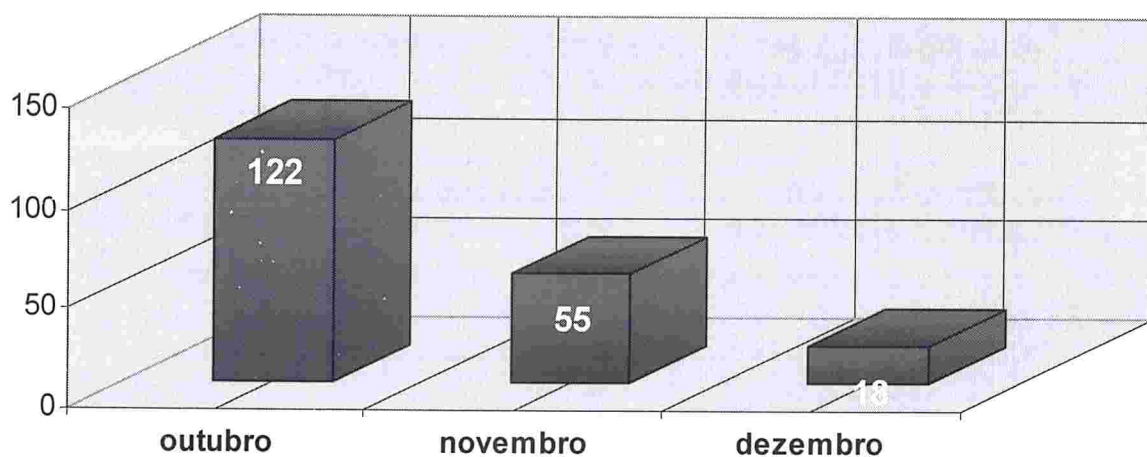
4.1 Total de atendimentos

No período de outubro a dezembro de 2010, a Ouvidoria recebeu um total de 195 demandas. A avaliação dos números apurados no trimestre revela um pico no mês de outubro, com um total de 81% do total de registros.

No mês de novembro, segundo mês deste trimestre, registrou-se apenas 13% dos atendimentos do período, o que pode ser explicado pelo fato do período eleitoral ter chegado ao seu final.

Em dezembro, foram registrados 6% dos atendimentos no trimestre, até o dia 20, quando se iniciou o período de recesso forense 2010. Confira-se gráfico abaixo:

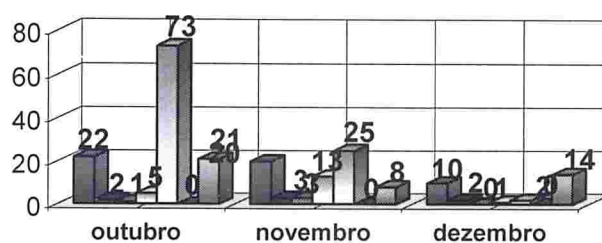
Processo: Ouvidoria
Indicador: Total de atendimentos em 2010



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 denúncias (93%) e de pedido de informações (7%).

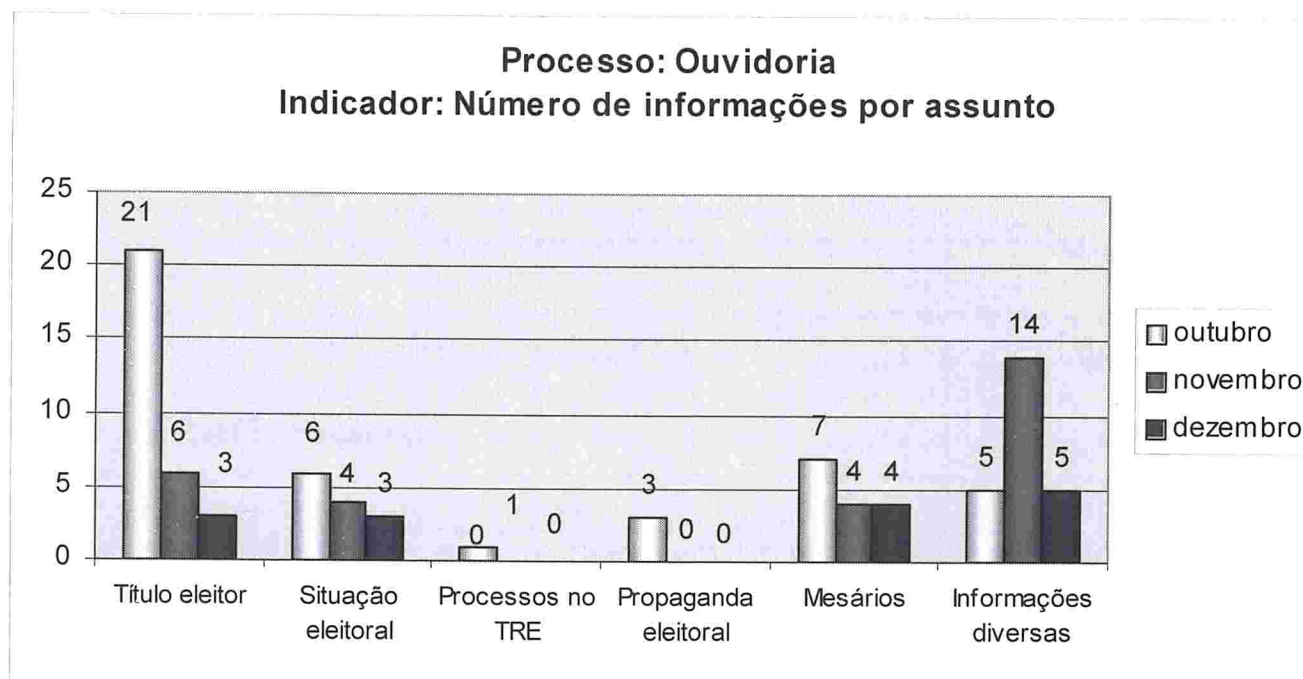
Processo: Ouvidoria
Indicador: Número de atendimentos, por natureza
Ano 2010



■ Informações	■ Consultas	■ Sugestões
□ Críticas/Reclamações	□ Denúncias	■ Elogios
■ Diversos		

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 **28 a 31 de outubro (dia das eleições – 2º turno)**, a Ouvidoria funcionou em regime de plantão nos seguintes horários:

- Quinta-feira: das 9 às 19 horas;
- Sexta-feira: das 9 às 19 horas
- Sábado: das 8 às 19 horas
- Domingo: das 7 às 18 horas.

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
-------	------------	------------	-------------------

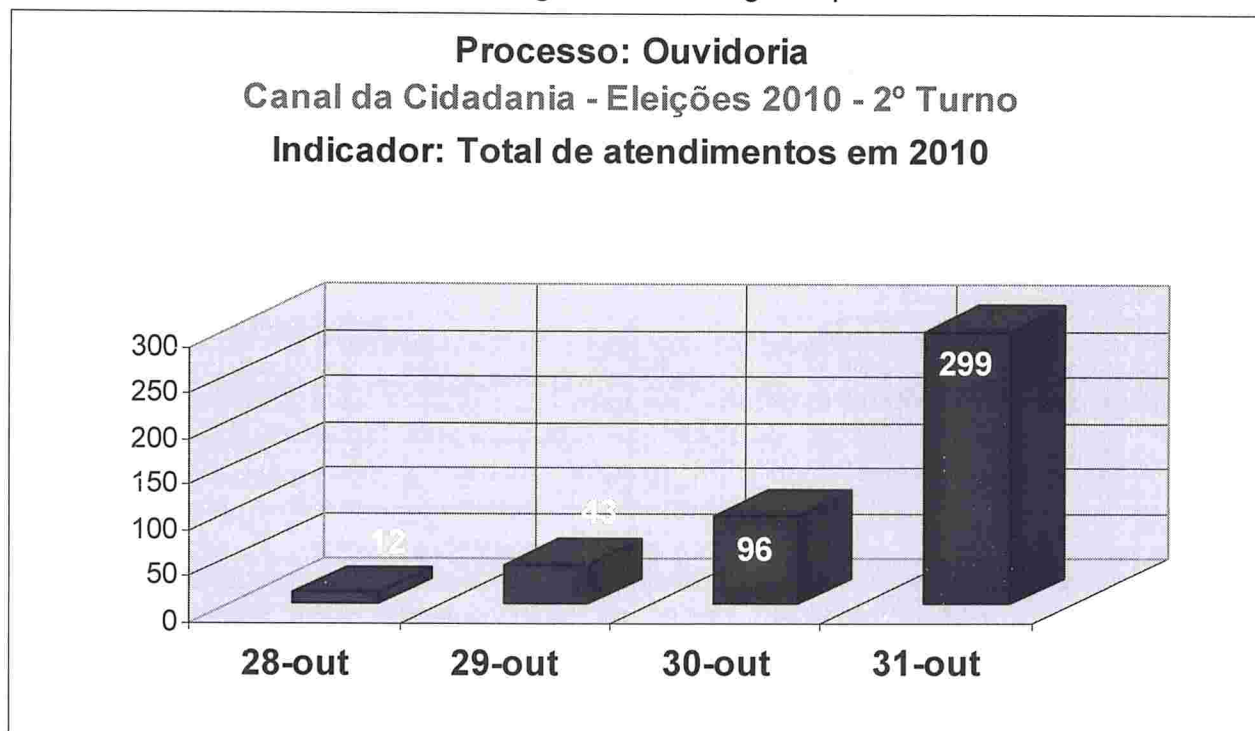
1º	Prestar informações sobre local de votação, documentação necessária para votar e outras informações sobre os procedimentos eleitorais, e encaminhamento de chamadas referentes a regularidade do título eleitoral e denúncias para 2º e 3º níveis.	Estagiários	4
2º	Prestar informações sobre regularidade 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 (28 a 31/10), o Canal da Cidadania recebeu um total de 450 demandas. A avaliação dos números apurados no período revela um pico no dia das eleições (31 out), com um total de 66% do total de registros. Na véspera (30 out) registrou-se 21% dos atendimentos do período.

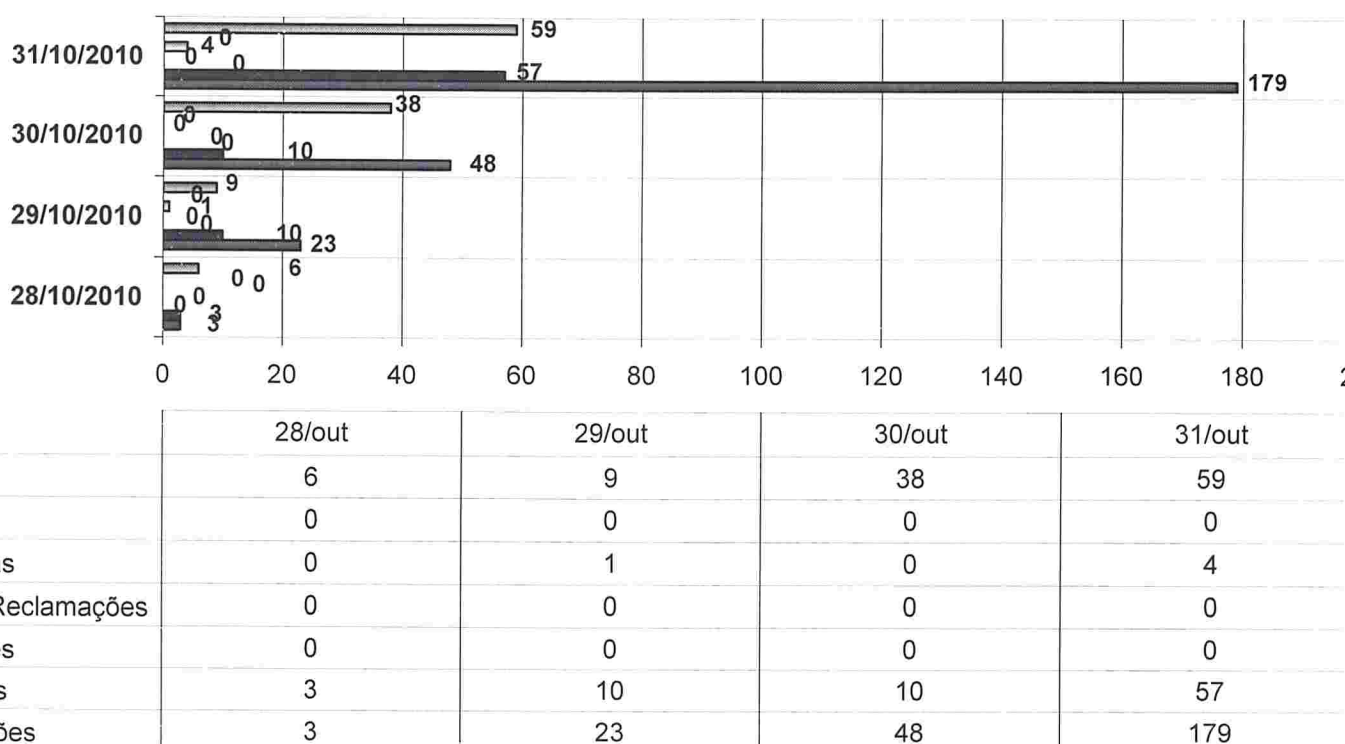
Do dia das eleições ao primeiro dia do plantão, registrou-se um aumento considerável no número de atendimentos, e da véspera para o dia das eleições, houve também aumento no número de chamados. O gráfico abaixo demonstra o aumento da demanda registrado ao longo do período:



5.3 Atendimentos por natureza

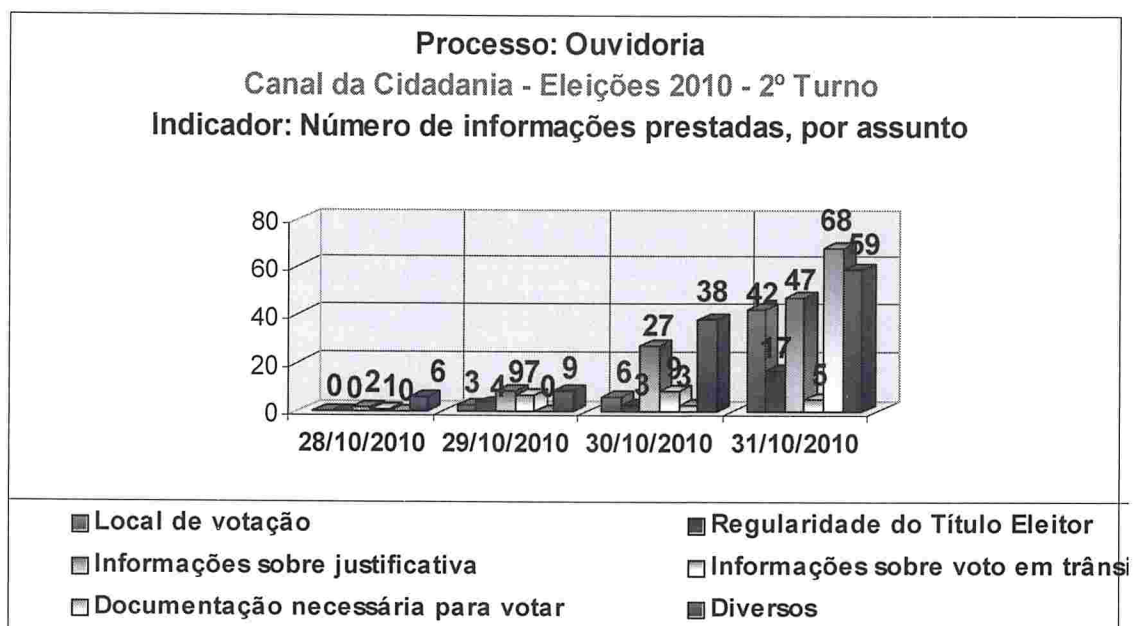
O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a maior parte delas é de pedido de informações (57%) e de denúncias (25%).

Processo: Ouvidoria
Canal da Cidadania - Eleições 2010 - 2º Turno
Indicador: Número de atendimentos, por natureza



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%).



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 pelos serviços da Ouvidoria nesse trimestre foi decrescente. De outubro a dezembro, a demanda diminuiu de 122 para 18 atendimentos, resultando em uma diminuição de 86% no período.

Esses dados que demonstram que, com o fim do período eleitoral, a proximidade do final de ano e o início do recesso forense, a demanda diminuiu bastante.

Contudo, existe a necessidade de adoção de medidas por parte da administração para estruturar a Ouvidoria, considerando a importância deste Órgão, que atua como um canal de diálogo com a sociedade e, através das reivindicações e 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 até o dia das eleições da ordem de 1071%. 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. Tudo para que se garanta 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 favorecendo a transparência e a qualidade no atendimento ao cidadão.

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

- 1 - 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;
- 2 - dotação de um quadro de pessoal adequado para a Ouvidoria (2 servidores e 2 estagiários), face às suas demandas;
- 3 - destinação de função de confiança de nível FC-05 para o Assistente de Ouvidor, a fim de atrair o interesse de servidores qualificados para o exercício da função;
- 4 - provimento de instalações adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, **o que já está sendo implementado**;
- 5 - fornecimento de capacitação específica para os servidores e colaboradores da Ouvidoria;
- 6 - 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;
- 7 - 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;
- 8 - contratação de linha telefônica do tipo 0800 para receber ligações gratuitas dos usuários da Ouvidoria.

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, 23 de fevereiro de 2011.

Juiz MARCELO ALBERNAZ
Ouvidor Regional Eleitoral

Juiz LUIZ ZILMAR PIRES
Ouvidor Regional Eleitoral Substituto