

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS



Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Relatório Trimestral

Outubro, Novembro e Dezembro de 2011

Palmas, 31 de Janeiro 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 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
Cristiane Worm - Assessora
Fernando Augusto Rufino Fonsêca - Estagiário
Mariana Rodrigues Lopes Moraes - Estagiária

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 natureza.....	7
4.3 Informações por assunto	7
4.4 Atendimentos por meio de comunicação.....	8
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 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.

Importante também destacar que esta etapa de organização em nível nacional das Ouvidorias Eleitorais deve ter seu ponto alto no próximo dia 01 de março, quando se iniciará a I Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, a ser realizado no Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no quarto 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 quarto trimestre deste ano de 2011, 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, 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 somente de um servidor e um estagiário lotado na unidade, com apoio de dois servidores 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 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 ;
- Correio convencional, no endereço da Secretaria do Tribunal.

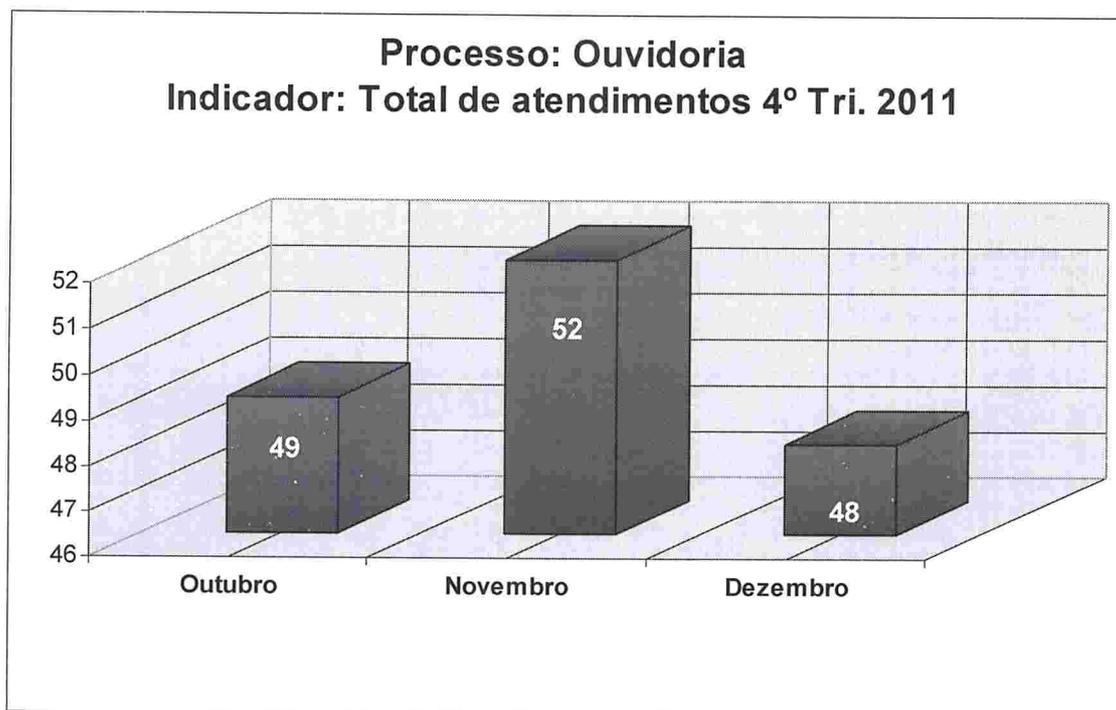
A Ouvidoria encontra-se hoje praticamente estruturada, porém não possui, ainda, todo o aparato ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico de solicitações.

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 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 tocantinense.

4. DEMANDAS RECEBIDAS

4.1 Total de atendimentos

Nos meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2011, a Ouvidoria recebeu um total de 149 demandas. A avaliação dos números do trimestre revela uma média de cerca de 50 atendimentos por mês, distribuídos de uma maneira quase uniforme ao decorrer do trimestre, como se observa no gráfico abaixo:

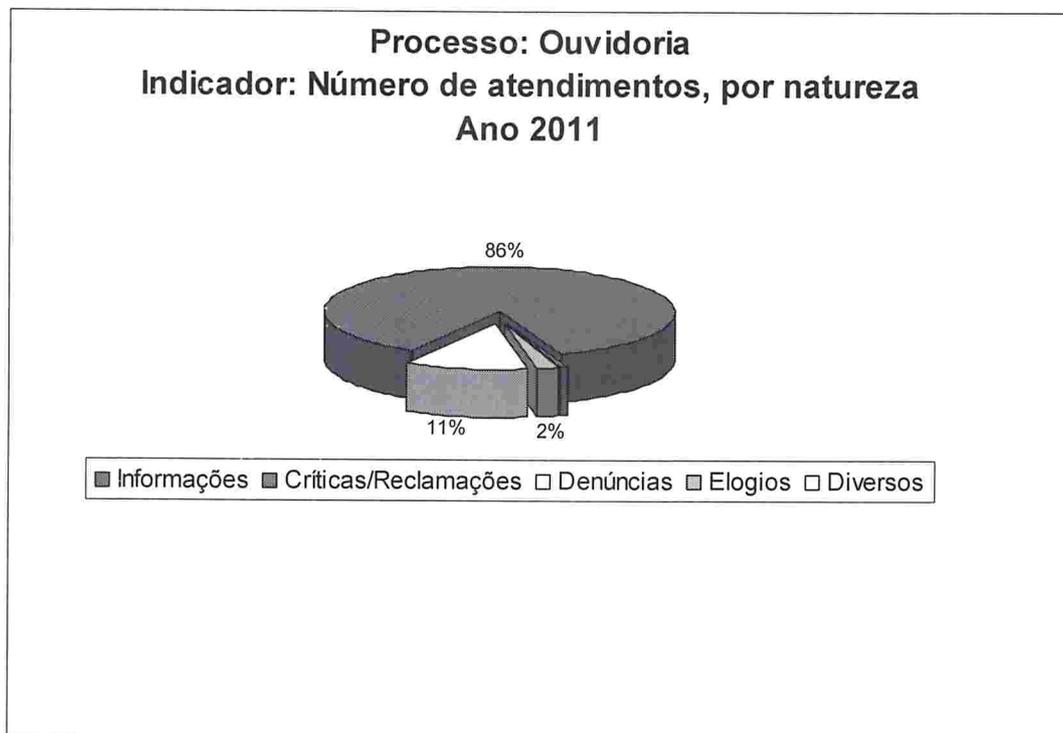


O mês de Outubro registrou 33% dos atendimentos do período, enquanto que no mês de Dezembro obteve 32%. Já o mês de Novembro concentrou a maioria dos atendimentos, respondendo por 35% das solicitações atendidas no quarto trimestre, como pode ser observado no próximo gráfico:



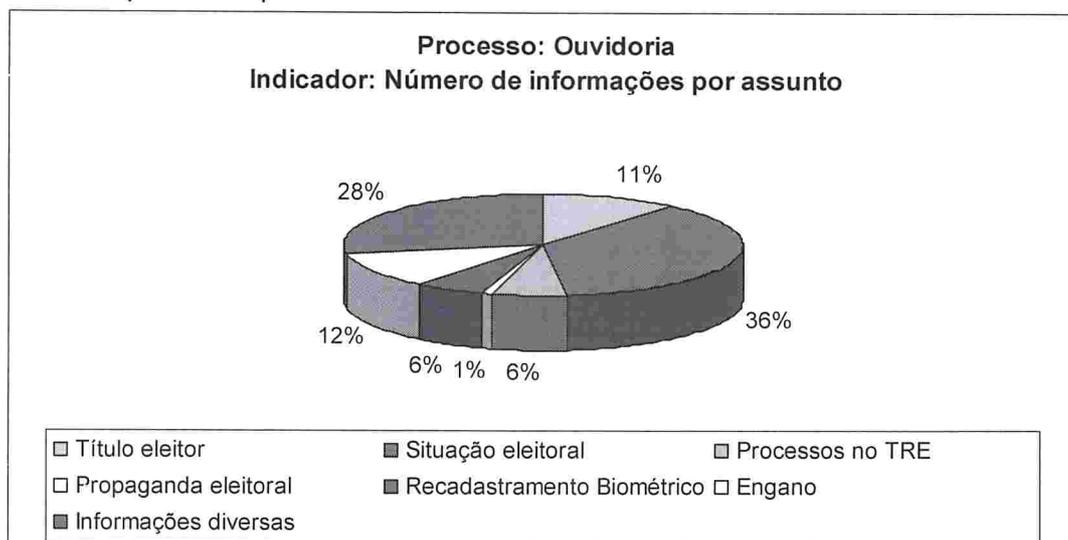
4.2 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, levando-se em consideração a natureza da solicitação. Verifica-se que a grande maioria dos atendimentos (86%) são pedidos de informações. Ocorreram ainda alguns elogios (2%). Não foram registrados Críticas/Reclamações e Denúncias.



4.3 Informações prestadas por assunto

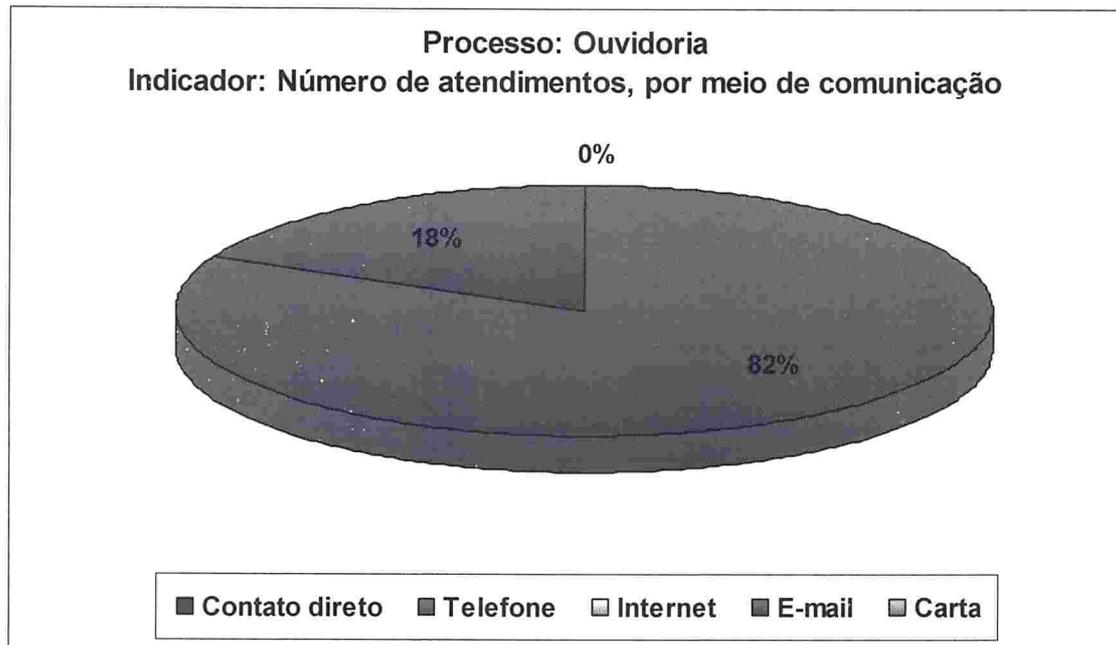
O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto. Pode-se observar que a maioria se refere à Situação Eleitoral (36%), seguidas de Informações Diversas (28%), como endereços e telefones dos Cartórios, por exemplo.



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 é realizada pelo telefone (82%), 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 o contato pelo formulário eletrônico, disponível na página do TRE-TO na internet (18%). O canal da internet é a opção mais utilizada para esclarecer dúvidas mais complexas do usuário.



5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Para confeccionar do presente relatório, os dados verificados 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.

Conclui-se, afinal, 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 das seguintes estratégias:

1. Dotação de um quadro de pessoal adequado para a Ouvidoria, com alocação de mais um servidor, além do já designado, considerando o previsível aumento da demanda devido ao ano eleitoral de 2012.
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 (**já está sendo elaborada pela Secretaria de Tecnologia da Informação**);
3. Desenvolvimento 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 Tribunal Regional Eleitoral do Pará**);
4. Desenvolvimento de uma Campanha Publicitária de divulgação dos canais de Atendimento da Ouvidoria, sobre tudo o número 0800 64 86 800 para levar ao conhecimento da população tocantinense esse importante serviço prestado pela Justiça Eleitoral do Estado (**já está sendo elaborada em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense - ESMAT**).

Por fim, cabe ressaltar que, mesmo que já bem estruturada a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins, a plena consolidação do papel deste importante órgão se dará apenas quando ele dispuser todos os meios necessários para exercer com total eficácia e eficiência sua função de representante da sociedade junto à Justiça Eleitoral do Tocantins, ouvindo a voz do cidadão, condição vital para o fortalecimento da democracia e para o sucesso desta organização.

Segue ainda em anexo uma compilação das recentes reportagens publicadas no site deste Tribunal sobre o trabalho da Ouvidoria nos últimos meses.

Palmas - TO, 31 de Janeiro de 2012.

Juiz JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR
Ouvidor Regional Eleitoral