

Relatório Trimestral da Ouvidoria
Outubro, novembro e dezembro de 2013

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

Fernanda Ferreira Lemos da Silva - Estagiária
Gabriel Leão - Estagiário
Paulo Teodoro Ribeiro de Souza - Estagiário
Dhiovana Guerra Macedo - Estagiária
Elizete Francisca Campos Ito - 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 meio de comunicação	7
4.3 Atendimentos por natureza	9
4.4 Informações prestadas por assunto.....	9
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	9

1. APRESENTAÇÃO

No cenário atual, o papel das ouvidorias públicas assumiu destaque no relacionamento dos diversos órgãos da administração pública com o cidadão, usuário dos serviços prestados pelos respectivos órgãos. Neste novo contexto, a população passa a compreender que não é só o cidadão que tem direito ao acesso à informação, mas também que a administração pública 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 exigida transparência.

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. 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 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 de 2011. 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.

Como já foi destacado em relatório anterior, a organização em nível nacional das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais teve um ponto alto no mês de novembro de 2012, quando ocorreu na cidade de Brasília a II Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizada no TRE do Distrito Federal. Na ocasião, foi eleita a nova diretoria do Colégio, tendo sido escolhido como Presidente o Ouvidor do TRE Baiano e reconduzido o Ouvidor do TRE do Tocantins, como Terceiro Secretário.

Dando continuidade ao trabalho de consolidação das Ouvidorias Eleitorais, ocorreu em maio de 2013, a III Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins

Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

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 de ouvidorias eleitorais, conforme expresso na Carta de Salvador. Mais recentemente, em novembro, ocorreu em Belo Horizonte – MG a IV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, tendo sido eleito o Ouvidor do TRE-MG para suceder o Ouvidor do Regional Baiano na presidência do colegiado.

Assim, o presente relatório apresenta a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no terceiro trimestre de 2013 e, ao final, através da análise dos dados obtidos, estão elencadas propostas de ações de continuidade no aprimoramento da prestação dos serviços da unidade e do Tribunal como um todo.

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 2013, 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 internos e externos, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização.

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Instalada 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 localizada, com capacidade para até cinco atendentes, no subsolo.

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, como veremos, a demanda por atendimento aumentou consideravelmente devido a procura do serviço de agendamento para o cadastramento biométrico dos eleitores de Palmas e Araguaína.

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;
- 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.

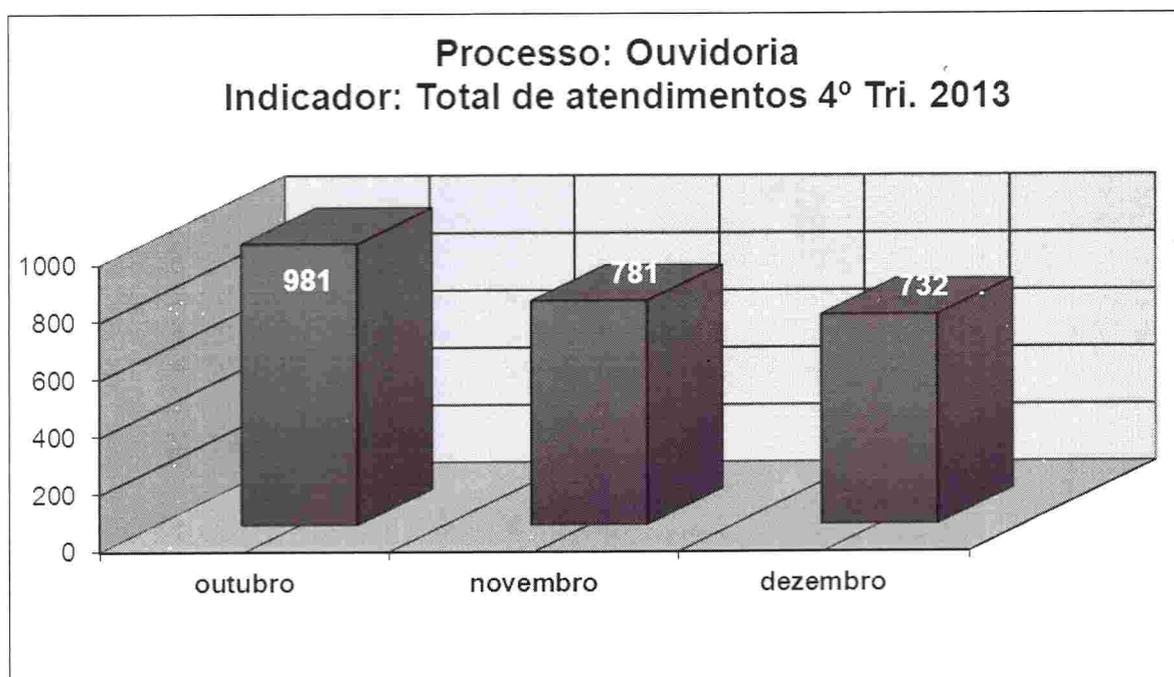
A Ouvidoria encontra-se hoje razoavelmente bem estruturada, porém não possui, ainda, todo o aparato ideal para o seu funcionamento, especialmente para fazer frente ao aumento da demanda nos períodos de pico, como o atual momento.

Após a sua implantação, 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 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

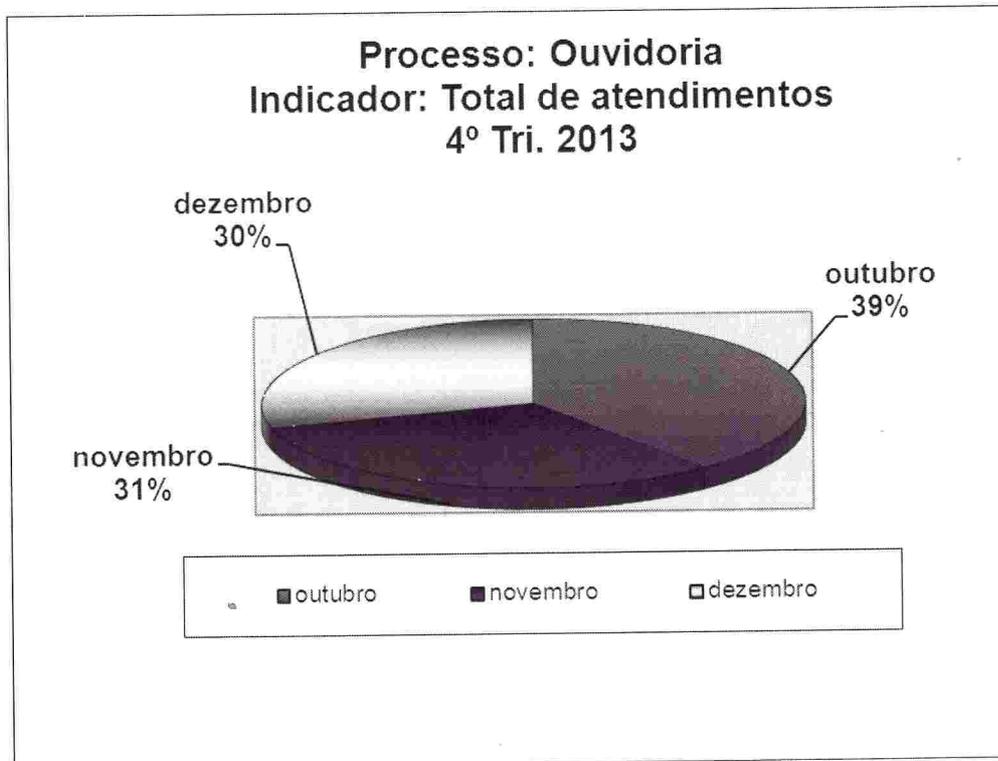
4.1 Total de atendimentos (até dia 18/12)

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2013, a Ouvidoria recebeu um **total de 2.494 demandas**, com uma média de aproximadamente 831 demandas por mês, **considerando números obtidos até dia 18 de dezembro**:

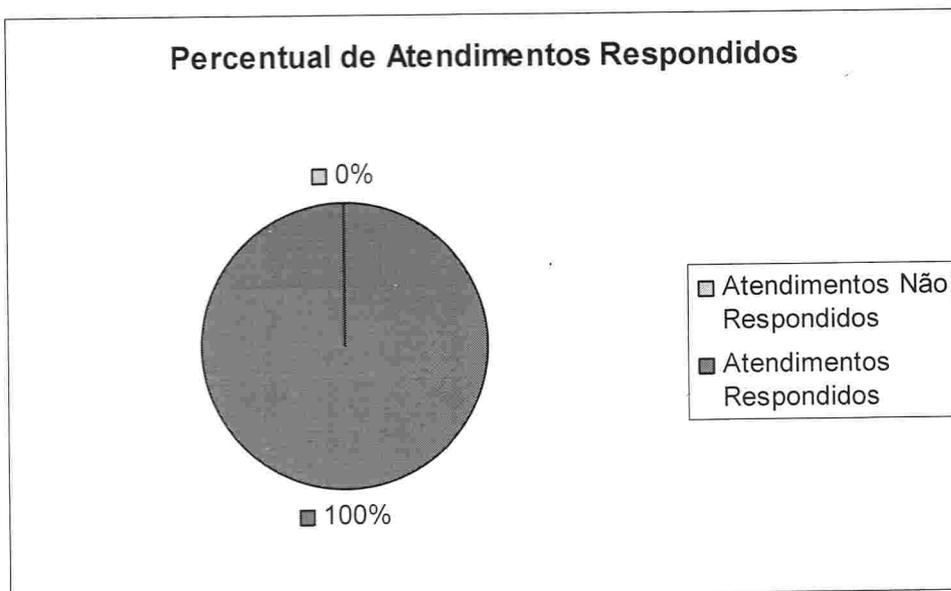


Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

O mês de novembro registrou 31% dos atendimentos do período, enquanto que o mês de dezembro obteve 30%. Já o mês de outubro, que concentrou a maioria dos atendimentos, respondeu por 39% das solicitações atendidas no quarto trimestre de 2013:

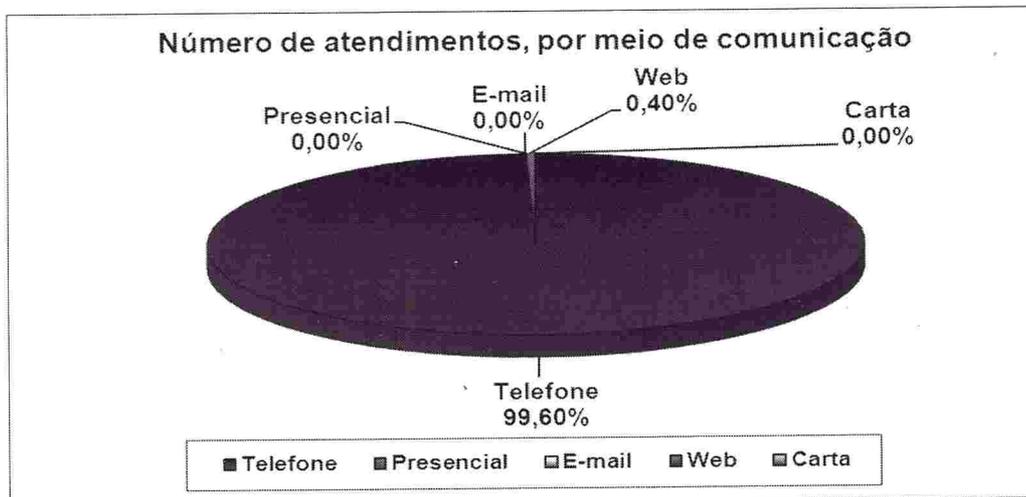


Como se vê no gráfico abaixo, no quarto trimestre de 2013 a Ouvidoria respondeu a 100% das demandas recebidas.



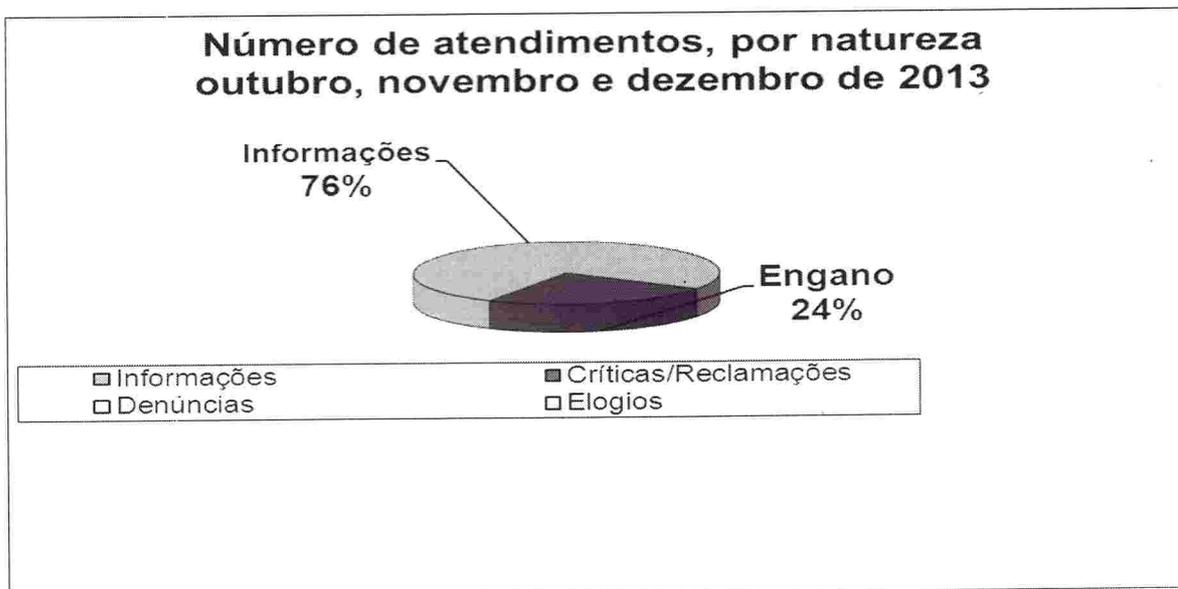
4.2 Atendimentos por meio de comunicação

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 dos **2.494 atendimentos** foi realizada pelo telefone: **2.484 (99,6%)**, sendo o canal de comunicação eleito pelo usuário da Ouvidoria para informações, principalmente após a instalação do número gratuito 0800 6486 800.



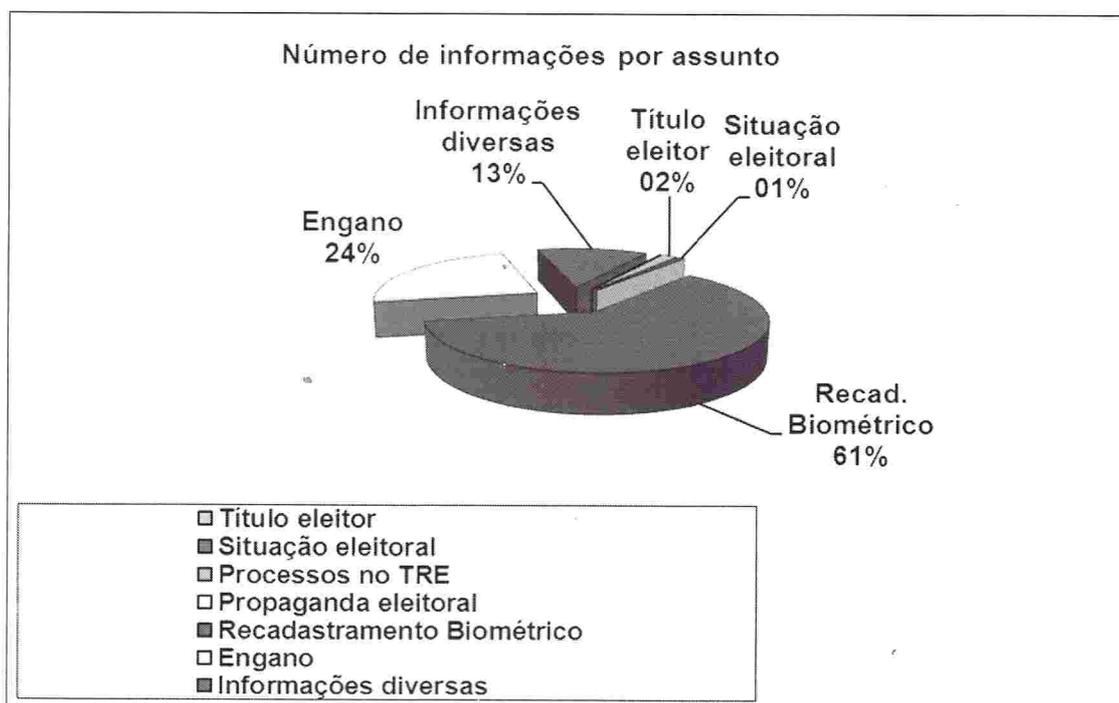
4.3 Atendimentos por natureza

O gráfico abaixo representa o número de atendimentos, considerando a natureza da solicitação. Verifica-se que a maioria dos atendimentos (76%) são pedidos de informação, mas que houve número considerável de enganos (24%):



4.4 Informações prestadas por assunto

O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, classificadas por assunto, onde podemos ver a maioria se referir ao **Recadastramento Biométrico (61%)**, devido ao agendamento do eleitor que busca fazer o Recadastramento em Palmas e Araguaína. Observa-se ainda uma **quantidade expressiva de enganos (24%)**, que vem ocorrendo desde que foi colocado aviso do Recadastramento Biométrico nas faturas de Saneatins, informando o número 0800 6486 800. Ocorre que o cidadão vê o número da Ouvidoria Regional Eleitoral na fatura de água e pensa se tratar do número da central de atendimento da companhia de água.



5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Durante a elaboração do presente relatório, os dados apurados 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.

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

Assim, pode-se concluir 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 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 implementar as seguintes estratégias:

1. 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.
2. Realização de campanha de esclarecimento para a população, visto que a estratégia de inclusão de aviso sobre o número 0800 6486 800 na conta de água tem na verdade gerado um crescente número de enganos, confundindo o cidadão, que acredita ser esse o número da central de atendimento da companhia Saneatins.
3. Construção de uma sala maior para a Ouvidoria no térreo do edifício sede do TRE, para que o atendimento ao público seja realizado de maneira mais acessível do que na atual sala do subsolo. (Já em andamento no Processo PAE 5858/2013)

Concluindo, ressalto que, mesmo que hoje já esteja bem estruturada esta Ouvidoria Eleitoral, a consolidação do seu papel se dará apenas quando ela dispuser dos meios necessários para exercer plenamente sua função de representante da sociedade junto à Justiça Eleitoral Tocantinense, estando sempre pronta para ouvir a voz do cidadão, fortalecer a democracia e trabalhar para o sucesso deste Tribunal Regional Eleitoral.

Palmas - TO, 19 de dezembro de 2013.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral