

Relatório de Atividades da Ouvidoria - 2013

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins

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

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.

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.

2. OBJETIVOS

Relatar ao Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no ano de 2013 e aprimorar a comunicação com públicos internos e externos, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização.

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Instalada em julho de 2010, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins iniciou suas atividades em uma 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.

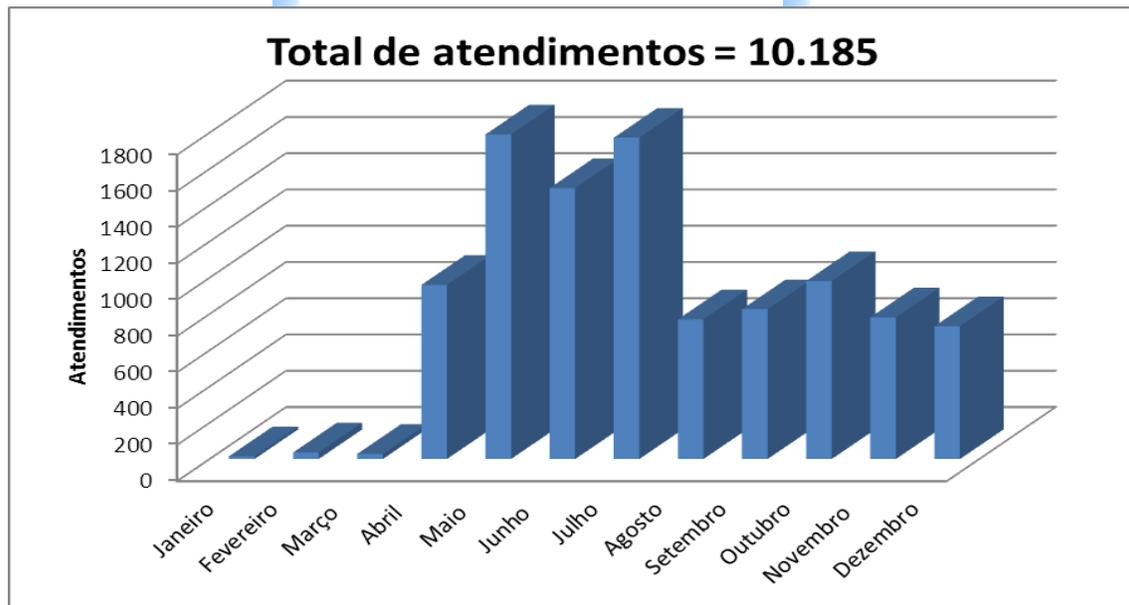
O quadro de pessoal é de dois servidores efetivos e de cinco estagiários, lotados na unidade, contando com o apoio dos servidores lotados no Gabinete do Juiz Ouvidor. A administração vem buscando solucionar a questão da falta de servidores, por meio da alocação de mais estagiários, já que, como veremos, a demanda por atendimento aumentou consideravelmente devido à procura do serviço de agendamento para o cadastramento biométrico. 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.

4. DEMANDAS RECEBIDAS

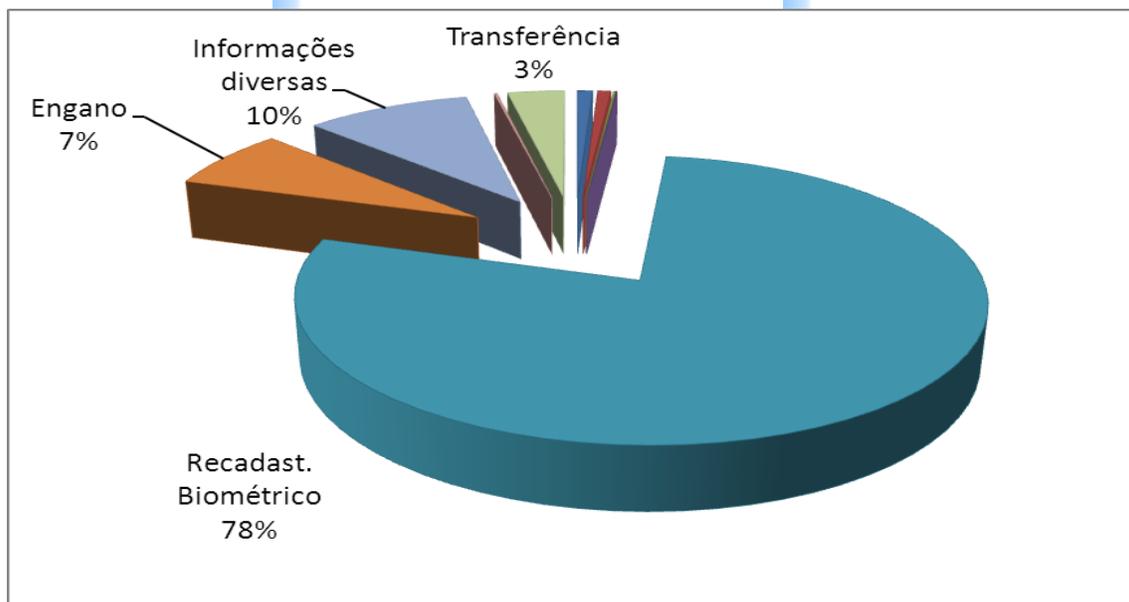
4.1 Total de atendimentos no ano de 2013 (até dia 18/12)

Durante o ano de 2013, a Ouvidoria recebeu um **total de 10.185 demandas**, com uma média de aproximadamente 849 demandas por mês:



4.2 Informações prestadas por assunto

O próximo gráfico apresenta as demandas recebidas, por assunto, onde podemos ver que o **Recadastramento Biométrico é a maioria (78%)**:



5. CONCLUSÕES

Os dados demonstram a necessidade da adoção de medidas por parte da administração, para fazer frente a essa demanda crescente. 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. Algumas dessas ações vêm sendo gradativamente colocadas em prática e, apesar de muito ainda haver para se aprimorar, as melhorias no atendimento da Ouvidoria ao cidadão já podem ser notadas, trazendo bons presságios para o eleitor tocantinense no ano vindouro de eleições gerais.

Além do grande volume de atendimentos, que, como vimos superou os 10.000 chamados, outro ponto a se destacar no atendimento ao cidadão prestado pela Ouvidoria Regional Eleitoral neste ano de 2013 é de que, desde o mês de novembro, quando houve a contratação de mais estagiários o horário de atendimento passou a ser de 08 às 19h. Importante ainda ressaltar que a Ouvidoria permanecerá atendendo o eleitor durante o período de recesso forense, acompanhando o plantão realizado pela Secretária do Tribunal e pelo Fórum da 29ª Zona Eleitoral.

Palmas - TO, 19 de dezembro de 2013.

Juiz ZACARIAS LEONARDO
Ouvidor Regional Eleitoral