



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS
Q-202 N AV. TEOTONIO SEGURADO, CONJ 1 LTS 1/2 CX. POSTAL 181 - Bairro PLANO DIRETOR NORTE - CEP 77006214 -
Palmas - TO

RELATÓRIO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

BIÊNIO 2013-2015

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como finalidade apresentar resumidamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Tocantins durante o período compreendido entre julho de 2013 e junho de 2015, de modo a prestar contas para a sociedade do que foi realizado por este importante órgão da Justiça Eleitoral. Como veremos a seguir, no período em análise, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins implementou, por meio de sua Ouvidoria uma série de melhorias nos serviços ao eleitor, desde a construção de uma nova sala de atendimento, passando pela ampliação do horário de funcionamento (de 8h às 19h), até a implantação do Núcleo de Informação ao Cidadão no corpo da Ouvidoria Regional Eleitoral.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Relatar à Presidência e aos membros do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral no biênio 2013-2015, de acordo com os princípios da Publicidade e da Eficiência, cristalizados no artigo 37 da Constituição Federal.

Objetivos Específicos

Cumprir os objetivos 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 pelo tribunal ao eleitor.

EQUIPE

A equipe da Ouvidoria Regional Eleitoral esteve assim composta:

- Juiz **Zacarias Leonardo**, Ouvidor Regional Eleitoral;
- Henrique Hugueney Romero, Assistente da Ouvidoria;
- Jô Hadassa Filgueiras Barbosa, Técnica Judiciária;
- Wegma Vaz Vieira, Técnica Judiciária;
- Isaias dos Santos Carneiro, Estagiário;
- Jorge Luiz Monteiro Rodrigues, Estagiário;

- Júlia Ariádnés Almeida Ribeiro, Estagiária;
- Sofia Sifuentes Teixeira, Estagiária.

Aqui cabe destacar que durante o período em análise neste relatório, houve significativo aumento no quantitativo de colaboradores atuando na Ouvidoria, que no início de 2013, contava com apenas dois servidores e um estagiário em seu quadro e hoje já dispõe de três servidores e quatro estagiários, permitindo um atendimento mais eficiente ao cidadão. Importa ainda ressaltar que a equipe da Ouvidoria também contou com o valioso apoio dos assessores Alex Francisco de Lima Denilson Mariano de Brito, lotados em meu gabinete.

CAPACITAÇÃO

O aprimoramento profissional constante da equipe de atendimento é uma marca da Justiça Eleitoral e no biênio 2013-2015 a Ouvidoria se destacou, pois todos os integrantes puderam participar de atividades de capacitação, seja por meio de cursos presenciais, participação e congressos, seminários, palestras ou educação à distância, ressaltando-se:

- Curso: Gestão e Prática em Ouvidoria - Controladoria Geral da União;
- Curso: Gestão de Ouvidoria no Setor Público - Professor Dr. Luiz Carlos lasbeck, Instituto Nacional de Capacitação;
- Curso: Gestão de Conflitos em Ouvidoria - Professor Dr. Luiz Carlos lasbeck, Instituto Nacional de Capacitação;
- Curso EaD: Ouvidoria na Administração Pública, Instituto Legislativo Brasileiro, Senado Federal;
- Palestra: O poder da comunicação e a importância de saber ouvir e adaptar-se para o sucesso no atendimento, Tudy Vieira;
- Palestra: Gestão em Ouvidorias, Márcio Camargo Cunha Filho, Analista da CGU;
- Palestra: Ouvidoria Judiciária: a construção de uma Justiça democrática de proximidade, Desembargador Paulo Sérgio Velten Pereira.

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

No período em tela, a Ouvidoria Regional Eleitoral esteve presente em diversos encontros do Poder Judiciário, representando o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins em nível nacional, tendo sido inclusive o Ouvidor Eleitoral do Tocantins eleito para ocupar o cargo de Terceiro Secretário do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral:

- VII Encontro Nacional do Poder Judiciário - Conselho Nacional de Justiça, Belém-PA;
- IV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, Belo Horizonte-MG;
- V Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, Pirenópolis-GO;
- VI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, Porto Velho-RO;
- VII Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, Teresina-PI;
- Visitas técnicas às Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e

Territórios, Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, Superior Tribunal de Justiça e à Central do Eleitor do Egrégio Tribunal Superior Eleitoral, Brasília - DF.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA EM NOVAS INSTALAÇÕES

Para maior comodidade dos usuários, a Ouvidoria dispõe hoje das seguintes formas de atendimento:

- Atendimento pessoal, na sala da Ouvidoria ou no gabinete do Juiz Ouvidor;
- Telefônico, através do número gratuito 0800-6486-800 ou fixo (63) 3233-9600;
- Formulário Eletrônico, através da página da Internet do TRE-TO;
- Por e-mail no endereço ouvidoria@tre-to.jus.br.

O funcionamento da Ouvidoria vem se aprimorando constantemente, principalmente após sugestões aprovadas nos relatórios periódicos terem sido bem implementadas pela Administração do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, que deu total cumprimento a importantes melhorias nas condições de atendimento ao eleitor tocaninense. Dentre estas melhorias, uma merece destaque: no mês de julho de 2014, a Ouvidoria Regional Eleitoral recebeu suas novas instalações, em uma ampla sala localizada no andar térreo do edifício sede do TRE-TO, logo na entrada do prédio. Assim, o Tribunal passou a proporcionar total acessibilidade ao cidadão que busca os serviços da Justiça Eleitoral.

A sala de atendimento da Ouvidoria Regional Eleitoral é fruto de recomendações de auditorias de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, quando se verificou a necessidade de oferecer ao eleitor um ambiente mais acessíveis, inclusive permitindo total acesso ao cidadão portador de necessidades especiais ou com dificuldades de locomoção. As novas e condignas instalações da ORE-TO permitem o trabalho simultâneo de uma equipe de até dez atendentes, de modo a fazer frente aos períodos de pico de demanda, sobretudo nos dias próximos das Eleições.

SISTEMA SEI NA OUVIDORIA

Outra importante melhoria implementada pela Administração do Tribunal Regional Eleitoral no período foi a implantação do Sistema SEI, a partir de junho de 2014. O Sistema Eletrônico de Informação, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região, com sede em Porto Alegre - RS, e bem adaptado à realidade da Justiça Eleitoral pela equipe de informática do TRE-TO, permitiu uma grande melhoria na gestão dos processos administrativos do Tribunal como um todo. Dentre as diversas unidades do Tribunal, a Ouvidoria em especial foi sobremaneira alavancada com a implantação do Sistema SEI, que possui módulo específico para a tramitação das demandas de Ouvidoria, permitindo maior agilidade no registro dos chamados, no envio das respostas aos cidadãos e na confecção de relatórios precisos.

A experiência tem sido muito exitosa e o uso do Sistema SEI na Ouvidoria Regional Eleitoral foi objeto de palestra do Secretário de Tecnologia da Informação do TRE-TO, que apresentou o caso de sucesso na VII Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, em Teresina-PI, durante o mês de maio de 2015.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DENTRO DA OUVIDORIA

Em março de 2015, após identificada a necessidade de unificar o diálogo com cidadão em um único canal de comunicação, a Douta Presidência, por meio da Portaria 95/2015, determinou que o atendimento do Núcleo de Informação ao Cidadão passasse a funcionar na Ouvidoria Regional Eleitoral. Assim, a ORE-TO recebeu a nobre incumbência de

também tratar dos pedidos relativos à Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, promovendo a transparência e garantindo ao cidadão rapidez no acesso aos dados necessários.

DEMANDAS RECEBIDAS

Considerando o período compreendido entre julho de 2013 e junho de 2015, a Ouvidoria Regional Eleitoral recebeu um total de onze mil, setecentas e cinquenta e oito demandas (11.758), tendo sido todas devidamente registradas e processadas. Nesse período, o pico de atendimentos ocorreu naturalmente no mês de outubro de 2014, devido aos dois turnos de votação das Eleições Gerais, quando uma força tarefa de servidores e estagiários, composta por um total de 16 atendentes se revezou em turnos para o atendimento ao 0800 6486 800.

Do dia 1º de outubro (início do plantão) até o dia 05 de novembro (último dia para prestação de contas), a Ouvidoria recebeu um total de duas mil e duzentas (2.200) demandas, sendo grande parte concentrada nos dias 04, 05, 25 e 26 de outubro. Do total de demandas, a grande maioria (2.100) se enquadrou na categoria Atendimento ao Cidadão (consultas e informações), destacando-se ainda o considerável número de Denúncias (85), devidamente encaminhadas às autoridades competentes pela apuração.

Outro período de grande volume de atendimentos ocorreu no mês de julho de 2013, por ocasião do cadastramento biométrico nos municípios de Palmas e Araguaína, quando o atendimento telefônico da Ouvidoria foi intensamente procurado pelo eleitor para realizar seu agendamento e comparecer para sua biometria com hora marcada nos respectivos cartórios eleitorais. Na ocasião, foram registrados mil setecentos e setenta e duas (1772) demandas, das quais 72% referentes ao cadastramento biométrico.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Ao final deste biênio 2013-2015 a frente da Ouvidoria Regional Eleitoral, espero ter podido dar a minha humilde cota de contribuição para a consolidação deste importante instrumento de defesa da democracia e no ensejo manifesto os devidos agradecimentos à Douta Presidência deste Tribunal, pelo pronto atendimento às sugestões desta Ouvidoria e o merecidos votos de louvor, pelo empenho com que se dedicou incessantemente à administração da Justiça Eleitoral no Tocantins, elevando o nome deste estado à posição de destaque no cenário nacional, por meio de uma gestão calcada na valorização do atendimento de excelência ao cidadão, que diariamente busca os serviços deste Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

Nesse sentido, não cabe no momento mais nenhuma recomendação, havendo sido todas elas já devidamente anotadas nos relatórios anteriores, ficando por ora somente os votos de que a Ouvidoria Regional Eleitoral se consolide como importante conquista do cidadão usuário da Justiça Eleitoral e seja a cada dia mais um relevante mecanismo de incentivo da transparência e da qualidade na prestação de serviço a toda sociedade. Para finalizar, deixo as singelas palavras do Papa Francisco, pronunciadas como exortamento ao jovens durante a missa de encerramento da Jornada Mundial da Juventude, em 2013, no Rio de Janeiro: "Ide, sem medo, para servir. Seguindo estas três palavras, vocês experimentarão que quem evangeliza é evangelizado, quem transmite a alegria da fé, recebe alegria."

Palmas - TO, junho de 2015.

Juiz ZACARIAS LEONARDO

Ouvidor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente por **ZACARIAS LEONARDO**, Ouvidor Regional Eleitoral, em 27/07/2015, às 18:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-to.jus.br/autenticar> informando o código verificador **0203254** e o código CRC **9DCFAAB4**.

0005714-97.2015.6.27.8070

0203254v36