



Ouvidorias & Notícias

Informativo Nacional das Ouvidorias Eleitorais e Central do Eleitor

Ouvidorias Eleitorais do Brasil e Central do Eleitor

Ano 1, Número 1 - 12 de Setembro de 2011

Matérias/Artigos

Informativo pág. 1
(Ouvidoria TRE/RO)

Planejamento Estratégico pág. 2
(Ouvidoria TRE/CE)

Primeiro Ano Ouvidoria TRE/SE ... pág. 3
(Ouvidoria TRE/SE)

Seminário TRE/CE pág. 3/4
(Ouvidoria TRE/CE)

Sistema "Ouvidoria TRE" pág. 4/5
Felipe Houat de Brito, Msc
Sérgio Luiz da Cunha Feio
(TRE/PA)

Pág. 02 Planejamento Estratégico

Ouvidoria TRE-CE propõe avaliação e realização de Direcionamento Institucional e Planejamento Estratégico nacional para as Ouvidorias Eleitorais e Central do Eleitor.

Pág. 03 1º Ano - Ouvidoria TRE/SE

A Ouvidoria Eleitoral do TRE-SE completou, no dia 21 de junho/2011, um ano de existência.

Pág. 03/04 Seminário TRE/CE

I Seminário de Capacitação e Sensibilização para a Importância das Ouvidorias da Justiça Eleitoral, Fortaleza, dias 15 e 16/09/2011

Pág. 04/05 Sistema de Ouvidoria TRE/PA

... Sistema "Ouvidoria TRE" foi concebido em plena conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Resolução N° 103/2010



Ouvidorias & Notícias

Informativo Nacional das Ouvidorias Eleitorais e Central do Eleitor

Ouvidorias Eleitorais do Brasil e Central do Eleitor

Ano 1, Número 1 - 05 de Setembro de 2011

Imagem do Informativo
Ouvidoria TRE/RO

Informativo: Ouvidorias & Notícias

Com objetivo de aprimorarmos o processo de comunicação, surge a primeira edição do Informativo Nacional das Ouvidorias Eleitorais e Central do Eleitor, denominado de "OUVIDORIAS & NOTÍCIAS".

O periódico representa um veículo voltado à difusão de projetos, ações e matérias de interesse das Ouvidorias Eleitorais e Central do Eleitor e, ao mesmo tempo, se apresenta também como um canal que possibilitará a divulgação, de forma mais ampla, das atividades desenvolvidas no aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão.

O informativo é resultado de deliberação surgida em evento promovido pela Ouvidoria do TRE/MT, que contou com a participação de representantes de 19 (dezenove) Ouvidorias Eleitorais, realizado nos dias 24, 25 e 26 de junho de 2011, na cidade de Cuiabá, aonde reuniu-se o I Grupo de Trabalho de Servidores das Ouvidorias Eleitorais, na ocasião, dentre as propostas apresentadas, a

Ouvidoria do TRE de Rondônia, colocou sob apreciação da plenária do referido fórum, a proposição da criação de um informativo de caráter nacional, como um instrumento para difusão dos serviços, ações e projetos executados pelas Ouvidorias Eleitorais. Após deliberação positiva do grupo de trabalho, o projeto foi debatido via lista de discussão que deliberou pela criação do informativo nos seguintes termos: a diagramação ficará a cargo da Ouvidoria do TRE/RO; os textos serão editados pela unidade responsável pela publicação da matéria; o informativo será divulgado em formato digital, em arquivo .PDF; as edições serão publicadas trimestralmente; O modelo do informativo implementado será reavaliado nos meses de dezembro/2011 e janeiro/2012, com objetivo de aperfeiçoar o formato do periódico.
(Ouvidoria TRE/RO)

Direcionamento Institucional / Planejamento Estratégico

Ouvidoria TRE-CE propõe avaliação e realização de Direcionamento Institucional e Planejamento Estratégico nacional para as Ouvidorias Eleitorais e Central do Eleitor

A Ouvidoria do TRE-CE participou do I Grupo de Trabalho de Servidores das Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em Cuiabá/MT, visando consolidar a política de capacitação e aprimoramento contínuo dos serviços, com foco no cliente-cidadão, uma meta de gestão do Juiz Ouvidor Raimundo Nonato Silva Santos. Na pauta, além da troca de experiências e explanação de ações e projetos de diversas Ouvidorias Eleitorais, foi apresentado pela equipe do TRE-CE proposta de realização de Direcionamento Institucional e conseqüente elaboração de Planejamento Estratégico unificado para as Ouvidorias Eleitorais, tendo como referencial as ferramentas técnicas e plano de ação levados a efeito pelas Corregedorias Eleitorais desde o ano de 2005, sob a coordenação da CGE/TSE em harmoniosa parceria com as CREs. Nesse contexto, respeitadas as diferenças regionais e a autonomia de cada Tribunal, seriam realizados, de forma consensual: mapeamento e manualização de processos de trabalho; capacitação e certificação do quadro técnico; padronização de sistemas gerenciais da tecnologia da informação, dentre outras ações relevantes afetas à Res. n. 103/2010, do Conselho Nacional de Justiça –CNJ e ao conceito de "ouvidoria como ferramenta de gestão", facilitando a análise sistêmica das demandas, tudo

dentro de modernos conceitos e princípios do instituto de ouvidoria que traz na sua essência a função de prestar informações, receber sugestões, críticas e elogios e, a partir das interpretações dos dados, pautar como principal objetivo, a melhoria dos processos, produtos e serviços. Após a importante prática de benchmarking que foi a I reunião das Ouvidorias Eleitorais, a proposta do Direcionamento Institucional e Planejamento Estratégico unificado para as Ouvidorias Eleitorais está em análise em todos os TREs e no TSE, aguardando momento oportuno para a retomada dos debates e, se assim entenderem pertinente, disparar o início das parcerias para a implementação do citado trabalho conjunto, objetivando gerar resultados positivos nas unidades nacionais das Ouvidorias e Central do Eleitor/TSE, o que refletirá em um aprimoramento da Justiça Eleitoral como um todo, com reflexos na melhoria do atendimento ao cidadão. Cediço que "ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções efetivas." Assim, todos nós almejamos colaborar efetivamente com o aprimoramento desta Justiça

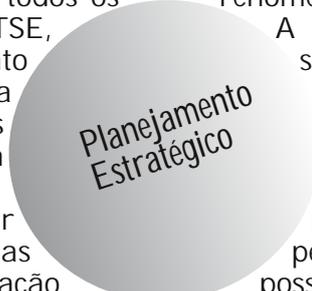
Especializada, com foco na "gestão de qualidade", na "melhoria contínua dos serviços" e na consolidação/manutenção da positiva imagem deste órgão do judiciário.

O Direcionamento Institucional, dentre outras questões, compõe-se de fase de avaliação das respectivas realidades e de propostas de implantação de processos de melhoria constante dos serviços prestados à sociedade, podendo disseminar modernas técnicas inerentes ao notável instituto de ouvidoria, fortalecendo a nossa missão enquanto parte importante de uma instituição pública de renome nacional.

A Ouvidoria do TRE-CE sabe da dedicação de todos e do zelo pela excelência dos serviços prestados à sociedade. Por esta razão, nos evidencia a perspectiva de que possamos – juntos – fomentar parcerias (internas e externas) para agregar valor à organização.

Fica o convite para reflexão, até a próxima reunião de representantes de Ouvidorias Eleitorais, deixando, oportunamente, a sugestão de pesquisa os resultados positivos do trabalho de Direcionamento Institucional e Planejamento Estratégico realizado pelas Corregedorias Eleitorais.

(Os documentos relativo ao planejamento estratégico das Corregedorias Eleitorais podem ser consultados no endereço eletrônico citado abaixo)



http://intranet.tse.gov.br/hotSites/downloads_cge/download/di.html.

Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará

Primeiro Ano de Atividade: Ouvidoria TRE/SE

A Ouvidoria Eleitoral do TRE-SE completou, no dia 21 de junho/2011, um ano de existência. Criada pela Resolução TRE/SE 49/2010, tem pautado seu funcionamento nos objetivos para a qual foi criada, ou seja, constituir-se como mais um canal de comunicação entre o cidadão e esta Justiça Especializada. A frente da Ouvidoria estão o Juiz Ouvidor José Anselmo de Oliveira e sua equipe, que não medem esforços para o bom atendimento aos usuários, visando a transparência e a melhoria contínua dos serviços

prestados pela Justiça Eleitoral. É nossa meta constante buscar uma resposta às demandas encaminhadas, desde as mais simples até as mais complexas, mesmo sendo esta resposta desfavorável ao cidadão, pois para a Ouvidoria todas as questões e demandas formuladas são de extrema importância.

Com um ano de trabalho, a ouvidoria registrou 10.142 atendimentos, entre dúvidas, solicitações, reclamações, denúncias, elogios ou sugestões. Desse total de chamados – todos com respostas encaminhadas

aos autores - 9.379 foram dúvidas, 334 solicitações, 114 reclamações, 237 denúncias, 5 críticas, 33 elogios, 14 sugestões e 26 outras informações aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

As mensagens são recebidas por meio:

- Formulário eletrônico disponível no portal do Tribunal www.tre-se.gov.br;
 - E-mail: ouvidoria@tre-se.gov.br;
 - Telefonemas;
 - Cartas e pessoalmente.
- (Ouvidoria TRE/SE)

I Seminário de Capacitação e Sensibilização para a Importância das Ouvidorias da Justiça Eleitoral

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará está realizando o I Seminário de Capacitação e sensibilização para a importância das Ouvidorias da Justiça Eleitoral, no período de 15 a 16 de setembro de 2011, no Auditório da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará, em Fortaleza.

O evento, organizado em parceria com a Escola Judiciária Eleitoral cearense, terá dois momentos. No primeiro dia, haverá curso de capacitação básica em ouvidoria. No segundo, será a oportunidade para palestrantes de renome nacional falarem sobre temas relevantes e da atualidade, com tempo para debates e perguntas dos participantes.

O curso de capacitação aborda assuntos pertinentes ao dia-a-dia com o objetivo de preparar o ouvidor e sua equipe para os desafios no desempenho desta

função, desenvolver habilidades para gestão eficaz de ouvidoria e estimular a troca de experiências entre os participantes. Além disso, ouvidores, assessores, juízes eleitorais, chefes de cartório e gestores do TRE-CE serão

primeira ombudsman cearense, jornalista Adísia Sá, que falará sobre “transparência, mediação e cidadania” no exercício do mister de ouvidoria. A presidente da ABO Nacional, Dra. Maria Inês Fornazaro, abordará o tema

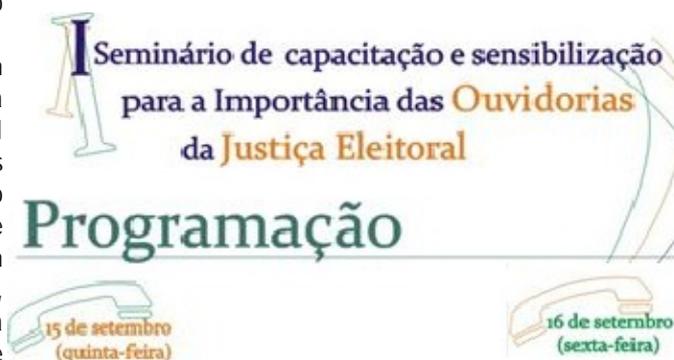
“Princípios e fundamentos do modelo brasileiro de Ouvidoria e sua interação nas instituições públicas e na iniciativa privada”.

E, para o grande momento final, o consultor do CNJ e conselheiro da ABO São Paulo, Dr. Fábio Lopes Soares tratará da temática “Ouvidoria: Ferramenta de Gestão – importância e resultados para a

organização (Justiça Eleitoral).”

O Seminário também inclui em sua programação a apresentação/exposição sobre o Sistema de Ouvidoria Eleitoral elaborado pela Ouvidoria do TRE/PA em parceria com a STI daquele Tribunal.

A intenção da Ouvidoria do TRE-CE



sensibilizados para a importância da ouvidoria como ferramenta de gestão, colaborando no aprimoramento contínuo e na consolidação/manutenção da positiva imagem da Justiça Eleitoral.

No dia 16, haverá palestra com a

Cont.

com a realização deste seminário é promover integração, fomentar parcerias e unidade nacional, além de oferecer as adequações necessárias para o bom negócio da Justiça Eleitoral local, de forma perene e sustentável, através da integração da 'voz do cidadão', amparada em princípios de legalidade, equidade, transparência, senso ético, imparcialidade, sensatez e responsabilidade corporativa. Nesse passo, o Juiz Ouvidor, Raimundo Nonato Silva Santos, tenciona implementar gradativamente a lição de Getúlio Cesar de Paula: "o canal de participação inerente a uma ouvidoria não se encerra apenas na possibilidade do 'fluxo de

comunicação aberto com a sociedade', mas, sobretudo, em 'decodificar o que esta voz está nos dizendo', como sendo uma chance ímpar de 'incorporar um ensinamento' que, em sua visão interna, pode não ser percebido na organização." (in Memória de 10 anos da Ouvidoria Prodesp/SP.) Concluindo o evento com a reunião solene: Ato Formal de Criação do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitorais, com a eleição da Primeira Mesa Diretora, Posse e Assinatura do Estatuto do Colégio. (Ouvidoria do TRE/CE)

Sistema "Ouvidoria TRE":

Inovação e Eficiência à Serviço do Cidadão

Com o intuito de subsidiar as atividades realizadas pela Ouvidoria Judicial Eleitoral no estreitamento da comunicação entre o TRE e os cidadãos, o Sistema "Ouvidoria TRE" foi concebido em plena conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Resolução N° 103/2010 CNJ e com as orientações da Resolução N° 4.938/2010 do TRE-PA, que exigem e regulamentam a criação das Ouvidorias Judiciais Eleitorais respectivamente.

O sistema foi desenvolvido pela Seção de Desenvolvimento de Sistemas (COSIS/SDS) da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) deste tribunal, atendendo ao pedido do

Coordenador da OJE/PA, Dr. José Maria Martins Martha Neto, que, em conjunto com o seu assessor, Sandro Roberto de Oliveira Santos – hoje responsável pela Ouvidoria no TRE-RO –, e de membros da SDS, especificaram, com base nas atividades e necessidades da Ouvidoria Eleitoral, todos os requisitos indicados ao pleno funcionamento da aplicação.

A estrutura realizada conta com dois módulos principais: um Administrativo, de uso interno à Ouvidoria, para gestão e controle das solicitações e seus atendimentos, providências, encaminhamentos, respostas ao cidadão e demais registros; e outro, Internet, disponibilizado no

Curso de Capacitação – OMD Soluções 1, a ocorrer no Seminário realizado pela Ouvidoria do TRE/CE

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO: MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA

- Contextualização do Instituto da Ouvidoria
- Ouvidoria interna e externa
- O perfil do ouvidor / Funções do ouvidor / Limitações do ouvidor
- Quando recorrer à Ouvidoria ?
- Fluxograma de atividades
- SAC x Ouvidoria
- Marcos regulatórios
- Organizando uma Ouvidoria com efetividade:
- Diagnóstico organizacional
- Projeto de implantação
- Manual de normas e procedimentos
- Sistema informatizado para gestão
- Sensibilização e capacitação
- Operacionalização
- Como superar as principais dificuldades inerentes à Ouvidoria
- Como utilizar a Ouvidoria como uma ferramenta para melhoria da gestão
- Como inovar processos, produtos e serviços ouvindo o cliente-cidadão
- Atualidades e tendências na área de Ouvidoria
- Análise de casos práticos

Clientela

- Ouvidores e membros da equipe da Ouvidoria que desejam aprofundar seus conhecimentos
- Profissionais da área pública e privada que pretendem implantar a Ouvidoria em suas instituições

Carga horária
8 horas

Cont.

portal do TRE-PA, para o registro e acompanhamento de solicitações diretamente pelo cidadão.

Não importa por qual canal o cidadão faça sua solicitação junto à Ouvidoria – seja presencial, carta registrada, correio eletrônico, telefone ou Internet – em todos eles, será entregue um código especial de acompanhamento o qual servirá como base para o conhecimento do trâmite dos seus pedidos.

Desde que entrou em produção, no dia 25/05/2011, o sistema vem trazendo significativos ganhos de produtividade à Ouvidoria do TRE-PA. Além disso, por suas características de aderência ao negócio da Justiça Eleitoral, foi apresentado em Cuiabá/MT, no I Grupo de Trabalho de Servidores das Ouvidorias Eleitorais para 19 (dezenove) TRES e, hoje, conta com 06 (seis) TRES em fase de testes e 02 (dois) em processo de implantação.

Vale também destacar, a quebra de paradigma tecnológico que o

Sistema trouxe para o âmbito da Justiça Eleitoral, já que foi elaborado com as mais recentes tecnologias de desenvolvimento “Web 2.0”, constituído de uma

Encaminhamentos e Providências);
 • Amplia os Canais de Acesso de comunicação entre o cidadão e o Tribunal, através da Internet (Abertura e Consulta de



Solicitações);
 • Agiliza a consulta aos dados e informações de um Atendimento (Código de Acesso);
 • Ajuda na padronização dos trabalhos da Ouvidoria, respeitando as particularidades (Mensagens, Canais, Assuntos e Outros Tipos Personalizados);
 • Possibilita a extração de Relatórios (“Feedback”, Informações Históricas, Indicadores de Desempenho);

interface inovadora de alta usabilidade, dinâmica, com opções contextualizadas e sempre acessíveis ao usuário, de modo muito semelhante aos padrões ofertados nas modernas redes sociais.

Na listagem que segue, podem ser conferidas de forma resumida as principais características do sistema:

- Informatiza o Registro, Acompanhamento e Controle dos Atendimentos prestados pela Ouvidoria

Para obter mais informações sobre o “Ouvidoria TRE”, é possível entrar em contato através dos correios eletrônicos:

COSIS-coordenador@tre-pa.gov.br, sds@tre-pa.gov.br ou ouvidoria@tre-pa.gov.br. Ou ainda, solicitar o acesso a uma versão de testes do aplicativo.

Felipe Houat de Brito, Msc (Analista Judiciário – STI TRE/PA)
 Sérgio Luiz da Cunha Feio (Técnico Judiciário – STI TRE/PA)

TELAS DO SISTEMA DE OUVIDORIA

FALE COM A OUVIDORIA DO TRE-PA
 TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ

Dados do solicitante

Não desejo informar dados pessoais (solicitação anônima).

CPF:

Nome completo:

Endereço: Nº:

Complemento: Cep.:

Bairro:

Cidade: País:

Sexo: Nascimento:

Profissão: Telefone:

Celular: E-mail:

Título eleitoral: Rg:

Informações sobre sua solicitação

Assunto*:

Descrição da solicitação*:

* Campos Obrigatórios

Em caso de denúncias, solicitamos fornecer o máximo de informações para que possam ser tomadas as providências cabíveis. Para um melhor atendimento, preencha os dados corretamente. Sua manifestação será mantida em sigilo.

© TRE-PA - Desenvolvido por STI/COSIS/SDS - Versão 0.21 - 07/04/2011

FALE COM A OUVIDORIA DO TRE-PA
 TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ

Prezado Cidadão,

Para pesquisar o andamento de sua solicitação, informe o código de acesso recebido no cadastramento da solicitação:

Código de Acesso: Ex: 123456789011-2011

Consulta Atendimento

O código de acesso 419107170173-2011 possui as seguintes Respostas ao Cidadão:

Resposta ao Cidadão	Data
Resultado Comissão de Inquérito Após arguição das partes e recuperação das filmagens foi comprovado o relato do cidadão. Desta forma, o servidor sofrerá todas as punições administrativas cabíveis.	10/05/2011
Resposta ao Cidadão SGP - Instauração de Inquérito Foi instaurada comissão multidisciplinar em caráter administrativo para apurar o ocorrido. Os trabalhos terão início em 02/05.	10/05/2011
Resposta ao Cidadão Envio ao Setor Competente Seu pedido foi enviado à Secretaria de Gestão de Pessoas deste Tribunal para análise e providências.	10/05/2011
Resposta ao Cidadão Resposta1 Resposta1Resposta1Resposta1Resposta1Resposta1Resposta1Resposta1Resposta1Resposta1	09/05/2011