



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PLANEJAMENTO DE AÇÕES DA OUVIDORIA - 2013

1 – COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

- 1.1 Juiz Ouvidor Marcelo Ramos Peregrino Ferreira
- 1.2 Juiz Ouvidor Substituto Luiz Henrique Martins Portelinha
- 1.3 Assistente da Ouvidoria Guaraci Pinto Martins

2 – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Eleitoral catarinense. Seus objetivos, dentre outros, é servir ao fortalecimento do processo de democratização e aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal. Para tanto, a Ouvidoria necessita empreender ações visando facilitar e otimizar a comunicação entre a sociedade e a Justiça Eleitoral.

Diante disso, foi elaborado o presente Planejamento de Ações com as principais iniciativas traçadas para o exercício 2013, cuja execução não prejudicará os trabalhos rotineiros da Ouvidoria.

3 – OBJETIVO

Apresentar as ações a serem implementadas pela Ouvidoria Eleitoral de Santa Catarina em 2013.

4 – PLANO DE AÇÕES

4.1 – PUBLICIDADE DO SERVIÇO DA OUVIDORIA

Objetivo: Empreender ampla publicidade aos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria Eleitoral e difundir os seus canais de acesso.

Ação 1: Criar a logomarca e a identidade visual da Ouvidoria.

Período: **Março** / **Abril** 2013

Ação 2: Renovar o folder e o cartaz publicitário e implementar a sua distribuição e afixação em locais públicos e nos Cartórios Eleitorais.

Período: **Março** / **Abril** 2013



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ação 3: Solicitar à Assessoria de Imprensa e Comunicação Social do Tribunal a elaboração de estratégia de divulgação institucional em 2013, com a produção de matérias e reportagens jornalísticas relacionadas à Ouvidoria.

Período: **Março** / **Maio** 2013

Ação 4: Promover a sensibilização dos servidores do Tribunal aos objetivos da Ouvidoria por meio de divulgações na página de intranet e de palestra a ser ministrada por especialista.

Período: **Abril** / **Junho** 2013

Ação 5: Avaliar a inclusão da Ouvidoria nas mídias sociais (Facebook, Twitter, outros)

Período: **Abril** / **Maio** 2013

4.2 – INTERCÂMBIO COM AS OUVIDORIAS ELEITORAIS

Objetivo: Troca de experiências e boas-práticas entre as Ouvidorias Eleitorais.

Ação 1: Participar dos eventos e reuniões promovidos pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

Período: **Março** / **Dezembro** 2013

Ação 2: Participar dos eventos realizados pelas Ouvidorias de outros Tribunais, visando a troca de experiências e boas-práticas.

Período: **Março** / **Dezembro** 2013

Ação 3: Participar das discussões e debates via e-mail unificado e pelo Informativo das Ouvidorias Eleitorais, visando a troca de experiência e a melhoria dos serviços.

Período: **Fevereiro** / **Dezembro** 2013

4.3 – ESTRUTURA E QUALIFICAÇÃO

Objetivo: Implementar inovações à estrutura material e pessoal da Ouvidoria.

Ação 1: Sugerir melhorias na Página da Ouvidoria na internet.

Período: **Abril** / **Maio** 2013

Ação 2: Promover crítica do Sistema Informatizado e solicitar os ajustes necessários.

Período: **Abril** / **Junho** 2013



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ação 3: Solicitar adequação das instalações físicas e de pessoal da Ouvidoria Eleitoral visando o bom andamento dos serviços e atendimento aos cidadãos.

Período: **Fevereiro** / **Abril** 2013

Ação 4: Solicitar à Secretária de Gestão de Pessoas o fomento à participação de servidores em palestras, seminários e cursos de qualificação em ouvidoria e atendimento ao cidadão.

Período: **Fevereiro** / **Dezembro** 2013

4.4 – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA

Objetivo: Avaliar e ampliar as opções de acesso à Ouvidoria Eleitoral.

Ação 1: Avaliar a utilização das caixas coletoras de sugestões e críticas instaladas nas Centrais Eleitorais, visando a confecção e distribuição aos demais Cartórios Eleitorais.

Período: **Março** / **Junho** 2013

Ação 2: Avaliar a distribuição nos Correios e Cartórios Eleitorais do serviço de carta pré-selada (Carta-Resposta), bem como a remodelação do seu leiaute e lacre adesivo.

Período: **Março** / **Mai**o 2013

Ação 3: Avaliar o atendimento por telefone.

Período: **Março** / **Mai**o 2013

4.5 – SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Objetivo: Aprimorar os serviços oferecidos, com ênfase à celeridade e qualidade das informações aos usuários.

Ação 1: Identificar as dúvidas/reclamações frequentes, e divulgar na página de acesso à Ouvidoria as respectivas respostas, visando os esclarecimentos.

Período: **Março** / **Mai**o 2013

Ação 2: Interagir com as Unidades da Secretaria do Tribunal em face de demandas reiteradas, visando solução comum aos casos apresentados.

Período: **Mensalmente** / 2013



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Ação 3: Aprimorar os relatórios ao Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral e à Presidência do Tribunal, destacando-se neste as manifestações relevantes dos cidadãos.

Período: Ao final dos quadrimestres / 2013

Ação 4: Promover a *Ouvidoria Itinerante*:

- a) com a realização de Audiências Públicas, concomitante às ações da Corregedoria Regional Eleitoral no interior do Estado;
- b) com a realização de encontros e palestras nas comunidades, visando ouvir os cidadãos e expor os serviços da Ouvidoria Eleitoral;
- c) com realização de palestras nas escolas e nas associações de pais e professores, em parceria com a Escola Judiciária Eleitoral, para divulgar os serviços da Ouvidoria e a importância da manifestação à melhoria dos serviços da Justiça Eleitoral e à cidadania.

Período: Março / Dezembro 2013

Florianópolis, 18 de março de 2013

Ouvidor

Ouvidor Substituto



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

CRONOGRAMAS DE AÇÕES - 2013											
AÇÕES	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
4.1. PUBLICIDADE DO SERVIÇO DA OUVIDORIA											
4.1.1. Criar a logomarca e a identidade visual.		X	X								
4.1.2. Renovar o folder e o cartaz da Ouvidoria, e a distribuição/afixação locais públicos e nos Cartórios.		X	X								
4.1.3. Solicitar à Assessoria de Imprensa e Comunicação Social a elaboração de estratégia de divulgação institucional em 2013, com a produção de matérias e reportagens jornalísticas relacionadas à Ouvidoria.		X		X							
4.1.4. Promover a sensibilização dos servidores do Tribunal aos objetivos da Ouvidoria com divulgações na página de intranet e de palestra por especialista.			X		X						
4.1.5. Avaliar a inclusão da Ouvidoria nas mídias sociais (Facebook, Twitter, outros).			X	X							
4.2 INTERCÂMBIO COM AS OUVIDORIAS ELEITORAIS											



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

CRONOGRAMAS DE AÇÕES - 2013												
AÇÕES	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
4.2.1. Participar dos eventos e reuniões promovidos pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.		X									X	
4.2.2. Participar dos eventos realizados pelas ouvidorias de outros Tribunais.		X									X	
4.2.3. Participar das discussões e debates via e-mail unificado e Informativo das Ouvidorias Eleitorais	X										X	
4.3. ESTRUTURA E QUALIFICAÇÃO												
4.3.1. Sugerir melhorias na Página da Ouvidoria na internet.			X	X								
4.3.2. Promover crítica do Sistema Informatizado e solicitar os ajustes necessários.			X		X							
4.3.3. Solicitar adequação de instalações físicas e de pessoal da Ouvidoria Eleitoral visando os serviços e atendimento.	X		X									
4.3.4. Solicitar à SGP o fomento à participação de servidores em palestras, seminários e cursos de qualificação em ouvidoria e atendimento ao cidadão.	X										X	



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

CRONOGRAMAS DE AÇÕES - 2013											
AÇÕES	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
4.4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO											
4.4.1. Avaliar a utilização das “caixas coletoras” das Centrais Eleitorais, visando a confecção e distribuição aos demais Cartórios Eleitorais.		X			X						
4.4.2. Avaliar a distribuição nos Correios e nos Cartórios Eleitorais da Carta-Resposta, a remodelação e o leiaute.		X		X							
4.4.3. Avaliar o atendimento por telefone.		X		X							
4.5 SERVIÇOS DA OUVIDORIA											
4.5.1. Identificar as dúvidas/reclamações frequentes, e divulgar na página da Ouvidoria as respectivas respostas.	X			X							
4.5.2. Interagir com as Unidades da Secretaria do Tribunal em face de demandas reiteradas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.5.3. Aprimorar os relatórios ao Planejamento Estratégico e à Presidência do Tribunal.			X				X				X
4.5.4. Promover a “Ouvidoria Itinerante” Itens “a” - “c”		X									X



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina