
	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	
	<b>PROCESSO: COMUNICAÇÃO (OUVIDORIA)</b> <b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PARA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL</b>	
CÓDIGO: PO 7.5.1 - 01		REVISÃO: 01

## 1. OBJETIVO

Estabelecer procedimento operacional para o processo de comunicação a ser realizado na Ouvidoria Regional Eleitoral.

## 2. ÁREAS ENVOLVIDAS

PRES	Presidência
DG	Diretoria-Geral
ORE	Ouvidoria Regional Eleitoral
SADOR	Secretaria de Administração e Orçamento
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
SJI	Secretaria Judiciária e Gestão da Informação
SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas
CRE	Corregedoria Regional Eleitoral

## 3. RESULTADOS ESPERADOS

Realizar atendimento ao cidadão, por meio de recebimento de consultas, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e Requerimento de acesso à informação e dar os devidos encaminhamentos, com vistas à defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão e de aprimoramento dos serviços do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO).

## 4. TERMOS E DEFINIÇÕES

**Informações:** Demandas dirigidas a ouvidoria contendo solicitação de informação relativa aos serviços da Justiça Eleitoral.

**Sugestões:** Demanda dirigida a ouvidoria contendo sugestão de melhorias nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

**Reclamações:** Demanda dirigida a ouvidoria contendo queixas quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

**Denúncias:** Demanda dirigida a ouvidoria contendo relatos de possíveis irregularidades nas atividades da Justiça Eleitoral ou de candidatos a cargos eletivos.

**Críticas:** Demanda dirigida a ouvidoria contendo análises negativas quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

**Elogios:** Demanda dirigida a ouvidoria contendo análises positivas pelos bons serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

**Requerimento de acesso à informação:** Demanda dirigida a ouvidoria contendo solicitação, com base na Lei de Acesso à Informação, de informação pública de posse da Justiça Eleitoral.

**Relatório de atividades da Ouvidoria:** Relatos periódicos dos trabalhos da ouvidoria, com detalhamentos estatísticos dos atendimentos e análises dos dados, voltados para a melhoria dos serviços.

## 5. PROCEDIMENTOS



### 1. Recepcionar cidadão

#### Descrição

Receber o cidadão na sede do TRE-TO, com cordialidade. Na oportunidade, deve-se cumprimentar o cidadão e perguntar como podem ajudá-lo para levantar informações sobre a solicitação do cidadão.

#### Executantes

Estagiários, Servidores de apoio da ouvidoria



### 2. Consultar caixa de e-mails do TRE

#### Descrição

Acessar, frequentemente, ao longo do dia, a caixa de entrada de e-mails da ouvidoria do TRE-TO para verificar a existência de demandas feitas pelo cidadão e dar os devidos encaminhamentos de atendimento.

#### Executantes

Estagiário, Servidores de apoio da ouvidoria

#### Ferramenta de TI utilizada

MS Outlook



### 3. Consultar existência de demandas no SEI

#### Descrição

Acessar, frequentemente, ao longo do dia, o campo do Sistema Eletrônico de Informação – SEI que recebe as demandas oriundas de registros feitos no site do TRE-TO (<https://sei.tre-to.jus.br/clientes/ouvidoria/>) pelo cidadão, para verificar a existência de demandas e dar os devidos encaminhamentos de atendimento.

#### Executantes

Estagiário, Servidores de apoio da ouvidoria

#### Ferramenta de TI utilizada

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da Ouvidoria)



### 4. Receber ligação do cidadão

#### Descrição

Atender ao telefone com a mensagem padronizada (ouvidoria TRE, bom dia/tarde/ noite) e perguntar como pode ajudar para levantar informações sobre a solicitação do cidadão. Durante toda a ligação o tratamento deverá ser cordial.

#### Executantes

Estagiário e Servidores de apoio da ouvidoria



### 5. Registrar solicitação de atendimento

#### Descrição

Preencher, no Sistema SEI, os dados de identificação do solicitante e as informações da demanda, bem como a classificação do tipo e assunto.

Em casos de demandas feitas diretamente pela internet, deve-se avaliar a necessidade de reclassificar o assunto e complementar com alguma informação no cadastro da demanda.

#### Executantes

Estagiários e Servidores de apoio da ouvidoria

#### Ferramenta de TI utilizada

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



### 6. Identificar tipo de demanda do cidadão

#### Descrição

Identificar o tipo de demanda do cidadão, podendo ser: atendimento ao cidadão (consulta ou informação), denúncia, reclamação, elogio, sugestão, crítica ou requerimento de acesso à informação conforme previsto em lei.

#### Executantes

Estagiários, Servidores de apoio da ouvidoria



### 7. Verificar disponibilidade imediata da informação

#### Descrição

Verificar se o tipo de informação pode ser fornecido diretamente ao cidadão, por meio de consulta a documentos disponíveis na ouvidoria (ex: manuais, intranet, legislação). Caso negativo, havendo necessidade de se consultar alguma outra unidade do TRE-TO ou órgão externo para fornecimento da informação, a demanda deverá ser encaminhada ao assistente da ouvidoria para os devidos encaminhamentos.

Cabe destacar que os casos de denúncia, reclamação, elogios e sugestões são sempre enviados ao Assistente da ouvidoria para os devidos encaminhamentos ao responsável pelo tratamento da demanda.

#### Executantes

Estagiários e Servidores de apoio da ouvidoria



### 8. Consultar fonte da informação solicitada

#### Descrição

Consultar a intranet e manuais internos para identificar a resposta da demanda a ser fornecida ao cidadão.

#### Executantes

Estagiários e Servidores de apoio da ouvidoria

#### Ferramenta de TI utilizada

Intranet

Internet



## **9. Informar ao cidadão**

### **Descrição**

Fornecer a resposta da demanda do cidadão pelo mesmo canal de comunicação que foi feito, exceto nos casos de demandas feitas pela internet que são respondidas por e-mail ou por telefone, a depender do contato disponibilizado no cadastro realizado.

### **Executantes**

Estagiários e Servidores de apoio da ouvidoria

### **Ferramenta de TI utilizada**

Outlook



## **10. Analisar natureza da demanda**

### **Descrição**

Analisar o tipo da demanda requerida para dar os encaminhamentos devidos.

As demandas de reclamações ou denúncias precisam ser encaminhadas para os responsáveis pela apuração dos fatos.

Os elogios, as sugestões e as críticas deverão ser encaminhadas para ciência das unidades envolvidas.

O requerimento de acesso à informação, conforme previsão legal, deverá ser encaminhado para a unidade responsável pela preparação da informação.

### **Executantes**

Assistente da ouvidoria



## **11. Coletar informações necessárias**

### **Descrição**

Coletar informações necessárias para subsidiar a apuração da denúncia ou da reclamação.

Caso a pessoa tenha demandado presencialmente, escutar o depoimento acerca da denúncia ou reclamação, realizando os devidos registros dos fatos apresentados. Ao final, faz-se a leitura de tudo o que foi registrado para que o cidadão possa conferir se apresentou todas as informações necessárias ou se necessita de algum complemento. Em seguida, deve-se imprimir os registros para coletar assinatura do cidadão.

Nos casos de demandas provenientes de outros canais, pode-se entrar em contato com intuito de complementar as informações necessárias para apuração dos fatos ou mesmo considerar somente o que já foi informado (ex.: e-mail, web).

As informações são registradas no sistema em campo específico para serem anexadas ao processo eletrônico que será criado.

### **Executantes**

Assistente da ouvidoria

### **Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



## **12. Juntar documentação sobre o fato**

### **Descrição**

Anexar ao registro de informações coletadas possíveis documentos comprobatórios dos fatos (ex.: imagem, texto), de modo a subsidiar uma posterior análise de apuração dos fatos.

Como o processo é eletrônico, os documentos apresentados pelo cidadão são escaneados.

### **Executantes**

Assistente da ouvidoria

### **Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

Scanner



## **13. Preparar autos**

### **Descrição**

Em caso de denúncias ou reclamações, deve-se elaborar uma minuta de ofício apresentando a denúncia ou reclamação e solicitando a apuração dos fatos para providências cabíveis, quando pertinente. E ainda, solicita-se retorno do posicionamento do órgão ou unidade do Tribunal para acompanhamento e posterior informação ao cidadão.

No caso de sugestão, elogio ou crítica, deve-se elaborar o ofício de encaminhamento para ciência da área e eventuais retornos quanto a possível implementação da melhoria apresentada.

No caso de demandas de acesso à informação, previstas na legislação específica, elabora-se o ofício com solicitação da informação e indicação do prazo estabelecido em lei para fornecimento da resposta.

Disponibilizar a minuta do ofício no bloco de assinaturas para apreciação e assinatura do Juiz Ouvidor.

### **Executantes**

Assistente da ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



**14. Analisar os autos**

**Descrição**

Acessar o Sistema SEI e analisar a minuta de ofício com a demanda e proposta de encaminhamento. Caso necessário, realizar os devidos ajustes no ofício diretamente no sistema.

**Executantes**

Juiz Ouvidor

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



**15. Determinar encaminhamento ao responsável**

**Descrição**

Determinar para quem deverá ser encaminhada a demanda para ciência e providências, quando pertinente.

Na oportunidade deverá realizar assinatura eletrônica no ofício de encaminhamento.

**Executantes**

Juiz Ouvidor

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



**16. Encaminhar processo ao responsável**

**Descrição**

Encaminhar o processo ao responsável pelo atendimento da demanda do cidadão.

O envio deverá ser feito eletronicamente às unidades do próprio TRE-TO e fisicamente aos Órgãos Externos.

Na oportunidade deverá ser feito o registro em sistema para acompanhamento do prazo de retorno, quando pertinente.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



**17. Dar ciência ao cidadão demandante**

**Descrição**

Fornecer a resposta da demanda do cidadão pelo mesmo canal de comunicação que foi feito, exceto nos casos de demandas feitas pela internet que são respondidas por e-mail ou por telefone, a depender do contato disponibilizado no cadastro realizado.

Posteriormente, informa-se qual foi o encaminhamento dado (envio para Órgão Externo ou unidade do próprio TRE-TO), e que serão novamente contactados quando houver retorno do responsável pelo tratamento da demanda apresentada.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

Outlook



**18. Analisar a demanda**

**Descrição**

Proceder à análise da demanda para verificar os encaminhamentos necessários.

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)



**19. Apurar os fatos**

**Descrição**

Verificar se o fato realmente ocorreu conforme apresentado e definir como proceder com a questão.

**20. Informar constatação e providências****Descrição**

Elaborar ofício no SEI informando o resultado dos fatos apurados e quais as providências que foram ou que serão tomadas para resolver a questão.

**Ferramenta de TI utilizada**

- SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

**21. Acompanhar prazo de resposta****Descrição**

Monitorar se a unidade responsável está cumprindo o prazo para retorno, conforme estabelecido pela resolução do TRE-TO.

**Executantes**

Assistente da ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

**22. Cobrar resposta do encaminhamento****Descrição**

Entrar em contato com a unidade responsável pelo tratamento da demanda apresentada pelo cidadão, cobrando uma resposta / posicionamento em relação à reclamação/ denúncia/ sugestão / elogio / crítica / resposta do requerimento de acesso à informação previsto em lei.

**Executantes**

Assistente da ouvidoria

**23. Dar ciência do retorno ao cidadão****Descrição**

Fornecer a resposta da demanda do cidadão pelo mesmo canal de comunicação que foi feito, exceto nos casos de demandas pela internet que são respondidas por e-mail ou por telefone, a depender do contato disponibilizado no cadastro realizado.

Neste caso, informa-se a resposta apresentada pela unidade responsável pelo tratamento da demanda.

**Executantes**

Assistente da ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

Outlook

**24. Verificar conformidade do atendimento****Descrição**

Consultar no sistema as informações registradas dos retornos fornecidos nos atendimentos realizados pelos estagiários e servidores de apoio da Ouvidoria.

Na oportunidade é feita a verificação quanto à conformidade da informação prestada ao cidadão. Em havendo algum problema / inconsistência, orienta-se o responsável pelo fornecimento da informação de forma a evitar a repetição do erro para que não cometa o mesmo erro novamente, bem como recomenda-se entrar em contato com o cidadão para esclarecimentos.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da Ouvidoria)

**25. Dar ciência no atendimento****Descrição**

Registrar no sistema ciência quanto ao atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da Ouvidoria)

**26. Confirmar atendimento no Sistema****Descrição**

Registrar no sistema SEI a confirmação ou não da realização do atendimento da demanda feita pelo cidadão.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da Ouvidoria)

**27. Concluir processo****Descrição**

Registrar no sistema SEI a conclusão do atendimento da demanda a fim de alterar seu status.

Esta informação irá compor o cálculo dos indicadores da Ouvidoria.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da Ouvidoria)

**28. Gerar estatísticas de atendimento****Descrição**

Acessar o sistema SEI e solicitar a geração de estatísticas das demandas da Ouvidoria, por meio de filtro do período e de processos específicos da Ouvidoria. O sistema gera gráficos dos resultados dos indicadores de quantidades de atendimentos (por tipo), prazo médio de atendimento (por tipo) e frequência de assuntos mais solicitados.

As estatísticas levam em consideração a relação de demandas recebidas e o status delas, portanto, pode conter resultados de demandas que, ainda, não foram concluídas no período da geração do relatório.

**Executantes**

Assistente da Ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da Ouvidoria)

**29. Elaborar relatório de atividades****Descrição**

Elaborar relatório trimestral de atividades da Ouvidoria diretamente no Sistema SEI, contendo as seguintes informações: resultados das estatísticas (com gráficos gerados), relação das principais atividades realizadas pela área, além dos atendimentos (ex: treinamentos, auditorias realizadas, melhorias realizadas na Ouvidoria, dentre outras), recomendações propostas para melhoria do TRE-TO e da Ouvidoria.

Ao final, disponibilizar a minuta do relatório via sistema SEI para o Juiz Ouvidor.

**Executantes**

Assistente da ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

**30. Analisar e consolidar relatório****Descrição**

Analisar a minuta do relatório trimestral de atividades da ouvidoria do TRE-TO e realizar eventuais complementos.

Assinar, eletronicamente, o relatório e dar encaminhamento para ciência da Presidência do Tribunal.

**Executantes**

Juiz Ouvidor

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

**31. Publicar estatísticas na Intranet**

**Descrição**

Publicar o relatório de estatísticas gerado pelo SEI, referente a cada trimestre, na intranet para transparência.

As informações ficam disponíveis no site do TRE-TO, mais especificamente na página da Ouvidoria Regional Eleitoral / Relatório de

Atividades.

**Executantes**

Assistente da ouvidoria

**Ferramenta de TI utilizada**

Gestão de Conteúdo do site [www.tre-to.jus.br](http://www.tre-to.jus.br)

**32. Encaminhar para ciência da Presidência**

**Descrição**

Encaminhar o relatório para ciência da Presidência e providências que considerar pertinentes.

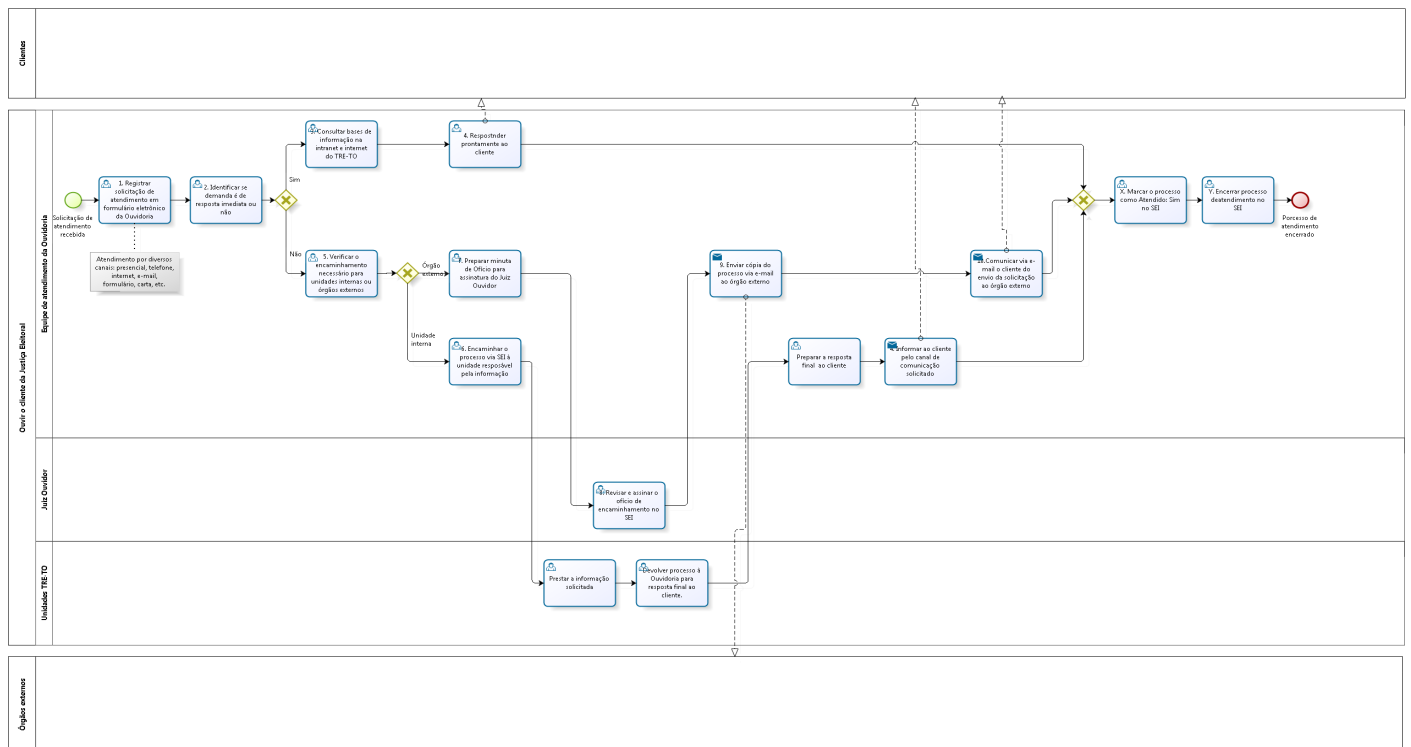
**Executantes**

Juiz Ouvidor

**Ferramenta de TI utilizada**

SEI (Sistema Eletrônico de Informação / Módulo da ouvidoria)

**6. ANEXO**



**7. ALTERAÇÕES**

ITEM	ALTERAÇÕES
6	Substituição do anexo

Emissão e Aprovação:  Responsável pelo processo/ASPEQ	Data Aprovação:
	Data da assinatura eletrônica

**Cópia impressa e/ou salva no computador não garante sua revisão atualizada. Revisão mais recente deste documento encontra-se na intranet/Portal da Qualidade.**



Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-to.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-to.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0577065** e o código CRC **672E76A8**.