



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Goiânia

Dez/2012 a Dez/2013



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Ouvidoria Regional Eleitoral

Dr. Wilson Safatle Faiad

Juiz Ouvidor

Equipe

Maria Cecília Félix de Souza Carmo

Vanessa Vaz de Sá

Dyme Custodio Borges



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

SUMÁRIO

	Pg.
1 Apresentação.....	4
2 Atividades Desenvolvidas.....	5
3 Soluções Globais.....	9
3.1 Reclamações.....	9
3.2 Regulamentação.....	10
4 Gestão Administrativa.....	11
4.1 Capacitação da Equipe.....	11
4.2 Outras Atividades.....	12



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

APRESENTAÇÃO

O objetivo precípua da Ouvidoria é atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais, irregulares ou injustos cometidos no âmbito da Justiça Eleitoral de Goiás (art. 3ª, Resolução TRE/GO n. 140/2008).

Dessa forma, para que seu objetivo seja alcançado, a Ouvidoria realiza o tratamento pormenorizado de manifestações apresentadas, o que envolve criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolvê-los.



Compete à Ouvidoria assegurar a todos os cidadãos a resposta quanto às providências adotadas e aos resultados obtidos acerca das suas respectivas manifestações.



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

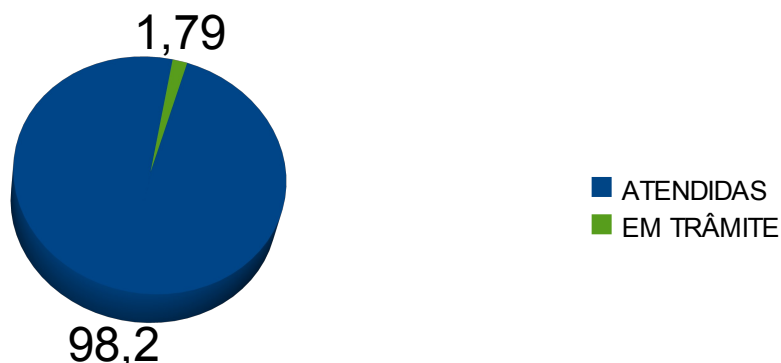
Atividades Desenvolvidas

O presente relatório resume as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás no período compreendido entre 13 de Dezembro de 2012 a 03 de Dezembro de 2013, tendo sido recebidas 223 (duzentas e vinte e três) manifestações.



Desse total, conforme demonstra o **Gráfico 1** – Percentual de manifestações atendidas e em trâmite, 219 (**duzentas e dezenove**) foram atendidas e finalizadas, restando somente 04 (**quatro**) em andamento, aguardando, em sua grande maioria, resposta das diversas unidades administrativas da Justiça Eleitoral de Goiás ou envio de informações adicionais pelos eleitores.

Gráfico 1 - Percentual de manifestações atendidas e em trâmite.

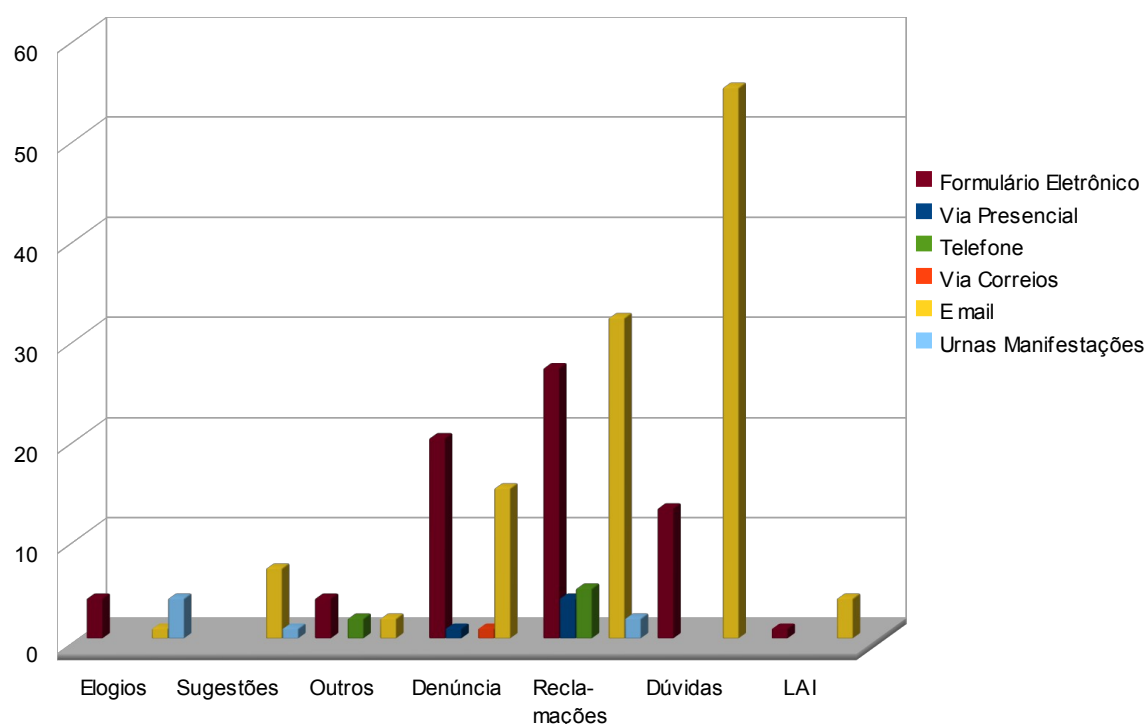


PERÍODO EM ANÁLISE - 12 ÚLTIMOS MESES
13 de Dezembro de 2012 a 03 de Dezembro de 2013



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

O **Gráfico 2** mostra que a maior parte das **manifestações** foi apresentada via **e-mail** (ouvidoria@tre-go.gov.br). O segundo canal mais utilizado para o envio de manifestações foi o **formulário eletrônico**, disponível na página virtual da Ouvidoria. Não obstante, o cidadão também pode entrar em contato com a Ouvidoria via telefone, presencial, correios e depósito de manifestações nas urnas de acrílico disponíveis em todas as Zonas Eleitorais do estado.

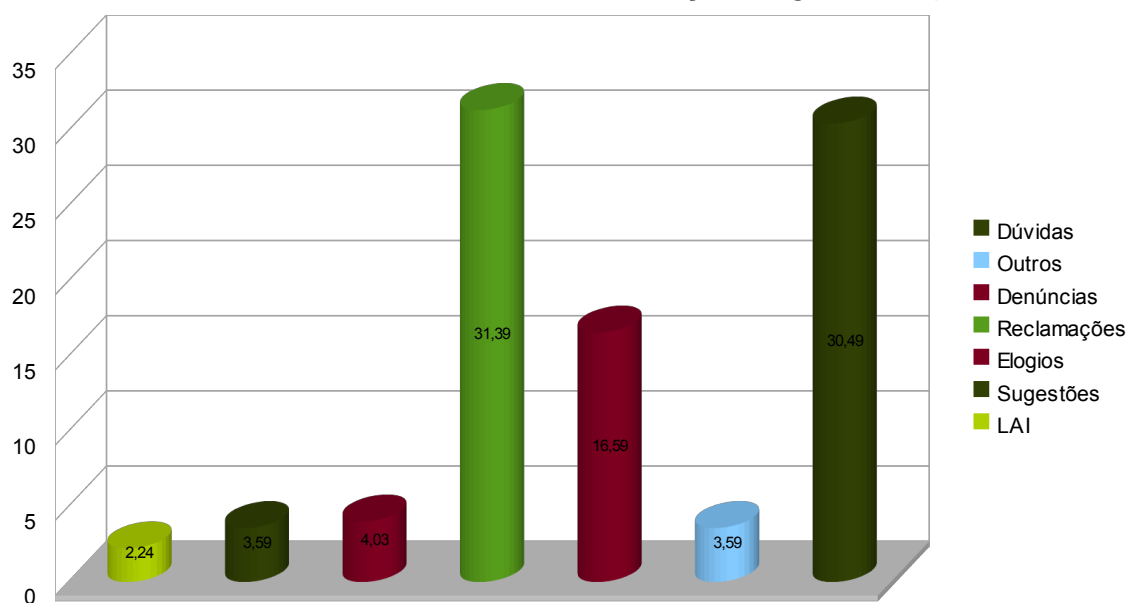




OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

O **Gráfico 3** apresenta os percentuais segundo o **TIPO** de manifestação: reclamação, elogio, denúncia, sugestão, dúvida, LAI e outros.

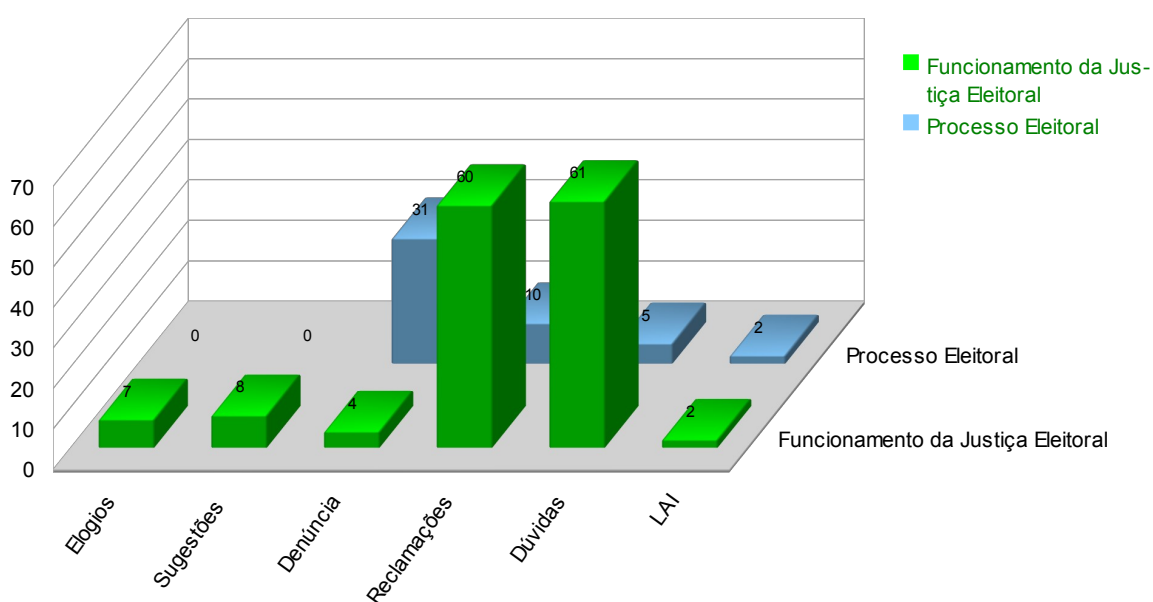
Gráfico 3- Percentual de Manifestação Segundo o tipo





OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

As manifestações são categorizadas ainda quanto ao GRUPO: funcionamento da Justiça Eleitoral, processo eleitoral e outros. Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria de 13 de Dezembro de 2012 a 03 de Dezembro de 2013, cerca de 75% (setenta e cinco por cento) das manifestações foram relativas ao Funcionamento da Justiça Eleitoral, sendo que, cerca de 25% (vinte e cinco por cento) disseram respeito ao Processo Eleitoral (Gráfico 4).





OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Soluções Globais

3.1 Reclamações

No último dia 18 de julho, foi registrada nesta Ouvidoria manifestação enviada pelo Chefe de Cartório da 3ª Zona Eleitoral - Anápolis, que alegava falhas reiteradas de conexão do sistema ELO, situação que compromete o atendimento ao eleitor, gerando filas e reclamações de toda ordem, como as ocorridas no dia 16/07/13.

Tinha como foco da reclamação, as quedas de conexão do referido sistema, além da falta de informações precisas quanto ao tempo estimado para o seu restabelecimento.



Após manifestação da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/GO acerca do caso, foi determinado pela Diretoria-Geral deste Regional a melhoria dos *“canais de comunicação com as zonas eleitorais, principalmente as que estão envolvidas com o recadastramento biométrico, e que seja comunicado, da maneira mais célere possível, as expectativas de restabelecimento de conexões do sistema ELO, quando for o caso, para que os responsáveis pelas centrais de atendimento possam direcionar o fluxo de eleitores da forma mais adequada às circunstâncias, informando-lhe a previsão ou não de restabelecimento e, se for o caso, o respectivo prazo”*.



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

3.2 Regulamentação

a. Portaria TRE/GO nº710/2013 - regulamentou no âmbito deste Regional, a Lei nº 12.527/2011, que trata do direito fundamental de acesso à informação.

b. Resolução TRE/GO nº 202/2013 – alterou a Resolução TRE/GO nº 140/08 e regulamentou o sigilo da fonte nas manifestações registradas na ouvidoria do TRE/GO.



OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Gestão Administrativa

4.1 Capacitação

A equipe da Ouvidoria participou, entre os dias 21 e 24/05/2013, dos eventos promovidos pela Ouvidoria Eleitoral do TRE-BA, o **V Encontro Nacional de Ouvidorias Eleitorais, III Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e Encontro de Representantes das Ouvidorias Eleitorais**, realizados em Salvador/BA.

No período de 10 a 12 de setembro de 2013, as servidoras desta Ouvidoria, Maria Cecília Félix de Souza Carmo e Vanessa Vaz de Sá, participaram do **21º Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, promovido pela OMD Soluções em Ouvidorias e a Associação Brasileira de Ouvidores, realizado em Santa Catarina/SC, sendo ambas, após alcançadas notas acima da média exigida pela avaliação realizada ao final do curso, oficialmente capacitadas e certificadas em ouvidoria, certificação esta reconhecida e respeitada em âmbito nacional.

Em contínuo aprimoramento, a servidora Vanessa Vaz de Sá participou no período de 27 a 29 de novembro de 2013, do **VI Encontro Nacional de Ouvidorias Eleitorais, IV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e Encontro de Representantes das Ouvidorias Eleitorais**, promovido pela Ouvidoria do TRE/MG e realizado em Belo Horizonte/MG. Nesta



ocasião, o Juiz Ouvidor deste Regional, Dr. Wilson Safatle Faiad, foi escolhido para compor a nova diretoria do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral como Vice-Presidente, sendo o Juiz Ouvidor do TRE/MG, Dr. Maurício Pinto Ferreira, nomeado como atual Presidente do referido Colégio.

Os eventos proporcionaram a oportunidade única de troca de experiências entre as Ouvidorias Eleitorais do país, buscando aprimorar a prestação de serviços, a comunicação e interação com o público externo e alcançar os objetivos e metas comuns das Ouvidorias Eleitorais.

O resultado das deliberações do Colégio, materializado na respectiva Carta, assim como em todas as reuniões já realizadas, estabelece parâmetros a fim de subsidiar o Tribunal Superior Eleitoral na reavaliação de questões afetas às atividades institucionais das Ouvidorias, implementando as medidas administrativas exigidas para cada caso.

4.2 Outras Atividades

Esta Ouvidoria realizou ação concernente à aquisição de urnas de acrílico para depósito de manifestação promanadas dos cidadãos, a cada Zona Eleitoral do Estado de Goiás, Central de Atendimento ao Eleitor e Vapt-Vupt que prestam serviços à Justiça Eleitoral, nesta capital.

Certos de que a maior participação popular e controle social das ações governamentais propiciada pelo acesso da sociedade às informações públicas possibilitará melhoria permanente na gestão pública, contamos, por meio desta ação, com a colaboração imprescindível do juiz eleitoral como extensão desta Ouvidoria na zona eleitoral de sua jurisdição, encarnando espécie de Ouvidor local, de modo a possibilitar o atendimento ao cidadão e encaminhamento de suas demandas a esta Ouvidoria.

Outra ação desenvolvida por esta Ouvidoria consistiu na realização de palestra, no dia 16 de agosto deste ano, no auditório do Edifício Sede deste

Tribunal, com o tema *Ciclo de Estudos sobre Ouvidorias Públicas* intitulado: “*A participação cidadã na gestão pública*”, proferida pelo insigne Ouvidor-Geral da União (CGU), Dr. José Eduardo Elias Romão, Especialista em Direitos Humanos, Mestre e Doutor em Direito Público – UNB, nos surpreendendo com um público, entre profissionais da área e estudantes, de 250 pessoas.

Goiânia, 10 de dezembro de 2013.

Dr. Wilson Safatle Faiad
Ouvidor Regional Eleitoral