



JUSTIÇA ELEITORAL



Of. n. 022/2014/CRE/RO

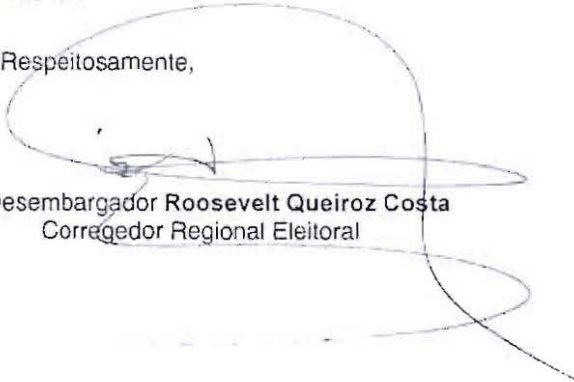
Porto Velho, 15 de outubro de 2014.

A Sua Excelência o Senhor
Ricardo Lewandowski
Presidente do Conselho Nacional de Justiça
Nesta

Excelentíssimo Presidente,

Em atenção ao Ato Normativo n. 0001627-78.2014.2.00.0000 que, fundamentado na Resolução CNJ n. 194/2014 que instituiu a Política Nacional de Atenção Prioritária ao Primeiro Grau de Jurisdição, determinou a intimação deste Regional para que se manifeste quanto as providências tomadas para o seu devido cumprimento, encaminho, em anexo, o Plano de Trabalho deste Tribunal Regional Eleitoral, para conhecimento.

Respeitosamente,


Desembargador Roosevelt Queiroz Costa
Corregedor Regional Eleitoral

MISSÃO: *Velar pela regularidade dos serviços eleitorais, assegurando a correta aplicação de princípios e normas



PLANO DE TRABALHO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Introdução

No dia 12 de novembro de 2013 o Ministério Público Federal encaminhou a este Regional a Recomendação Circular nº 1/2013 – 4º DF/CCR/PR/RO, pela qual solicita a implementação de “medidas concretas e efetivas para aprimorar, tanto quanto seja possível, o atendimento ao público”.

Por essa recomendação o MPF procura assegurar a atenção global dos órgãos públicos, especialmente sobre as seguintes áreas:

- a) Treinamento contínuo de atendimento ao público para todos os servidores que têm comunicação com o público externo;
- b) Verificação qualitativa do atendimento, de forma que os servidores apresentem em seu trato com o cidadão os atributos inerentes ao código de ética do servidor público, especialmente no que tange à cortesia, urbanidade e presteza;
- c) Garantia de política de acessibilidade, que permita ao cidadão o pronto atendimento, independente de condições físicas, etárias, étnicas, demográficas ou culturais;
- d) Eficiência na implementação de ouvidoria e sua plena utilização pelo cidadão;
- e) Divulgação ampla dos serviços prestados e das condições para que sejam eficazes;
- f) Atendimento preferencial, conforme previsões legais; e
- g) Apuração de responsabilidades e sindicâncias para os casos em que o atendimento não seja eficaz.

Embora todos esses aspectos já sejam contemplados pelo Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, faz-se necessário responder à demanda com a apresentação deste plano de trabalho, que busca tanto apresentar o que efetivamente se faz para garantir o bom atendimento, quanto definir parâmetros para o aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão.



Unidade executora: CRIP
Periodicidade: contínua
Meio: formulário padronizado
Finalidade: aprimoramento do atendimento ao cidadão.
Custo: não definido
Público-alvo: partidos políticos e advogados

3. Capacitação em acessibilidade

Unidade responsável: Secretaria de Gestão de Pessoas
Unidade executora: COEDE
Periodicidade: anual
Meio: capacitação à distância / presencial
Finalidade: aprimoramento do atendimento ao cidadão.
Custo: conforme disponibilidade orçamentária
Público-alvo: servidores envolvidos no atendimento ao público externo.

4. Ouvidoria

Unidade responsável: Presidência
Unidade executora: Ouvidoria Regional Eleitoral
Periodicidade: contínua
Meio: Central de atendimento
Finalidade: identificar oportunidades de melhoria nos processos
Custo: não definido
Público-alvo: público interno e externo

5. Definição de processos organizacionais

Unidade responsável: Diretoria Geral
Unidade executora: Assessoria de Planejamento
Periodicidade: contínua
Meio: mapeamento de processos organizacionais
Finalidade: simplificação e aperfeiçoamento de processos organizacionais
Custo: R\$ 200.000,00
Público-alvo: servidores

6. Ambiente físico de trabalho

Unidade responsável: Diretoria Geral
Unidade executora: Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade
Periodicidade: anual
Meio: construções e reformas, aquisição e manutenção de móveis e equipamentos



3. Considerações finais

São considerações deste Tribunal acerca das recomendações emitidas pelo Ministério Público Federal:

- a. É necessário ressaltar a completa percepção demonstrada pelo MPF no que tange ao sistema que se manifesta no processo de atendimento ao cidadão;
- b. Este Tribunal já implementa as ações citadas, incorporando-as à sua rotina de trabalho e aperfeiçoando-as continuamente, razão tornar-se desnecessário o implemento de um projeto, fazendo-se apenas os ajustes rotineiros e a simplificação contínua dos processos que envolvem o atendimento aos diversos públicos e nos diversos pontos de contato com a sociedade;
- c. As tarefas que envolvem todo o sistema já se encontram distribuídas pelas unidades do TRE/RO e as competências de fiscalização e controle já são conhecidas;
- d. A implementação dos recursos e a melhoria do atendimento, embora limitada por questões orçamentárias e até mesmo pela concomitância de grandes projetos, como a revisão biométrica e os pleitos eleitorais, é feita continuamente e faz parte da cultura e política organizacionais.

Porto Velho, 06 de outubro de 2014

RONALDO PONTES
MOURA:260447

Assinado de forma digital por RONALDO PONTES
MOURA:260447
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Autoridade Certificadora de
Justiça - AC-JUS, ou=Cem-JUS Institucional - AJ, ou=Tribunal
Regional Eleitoral Rondonia-TRE-RO, ou=Servidor,
cn=RONALDO PONTES MOURA:260447
Data: 2014.10.06 14:40:20 -0400

