

# Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina

## RELATÓRIO DE GESTÃO

---

### 2018/2019

---





Excelentíssimo Sr. Corregedor Regional Eleitoral:

## 1 APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

A Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina foi criada, em cumprimento ao art. 9º da Resolução CNJ nº 103/2010, pela Resolução TRESA nº 7.793/2010 (recentemente revogada pela Resolução TRESA nº 7.989/2018).

Com o advento da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), regulamentada no âmbito do Poder Judiciário pela Resolução CNJ nº 215/2015, foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio da Portaria P nº 294/2012, que está sob a responsabilidade da Ouvidoria, com apoio do Coordenador de Gestão da Informação.

Com a edição da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), a regulamentação deste Tribunal relativa à Ouvidoria foi atualizada por meio da Resolução TRESA nº 7.989/2018, diploma normativo que regulamenta, ainda, disposições gerais da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

O Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina e a Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina devem assegurar ao usuário de serviços eleitorais no âmbito de Santa Catarina o direito à participação na administração pública, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460/2017. (cf. art. 2º da Res.-TRESA nº 7.989/2018)

A Ouvidoria do TRESA tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Eleitoral catarinense, com vistas a receber manifestações do usuário, orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal (cf. art. 4º da Res.-TRESA nº 7.989/2018). Por outro giro, esta Ouvidoria atua como intermediário entre o cidadão e o TRE de Santa Catarina, sendo um instrumento de fomento à melhoria dos serviços eleitorais.

Uma manifestação de um usuário é uma demanda de toda a

Justiça Eleitoral catarinense. A formalização das manifestações dos usuários no competente formulário eletrônico é um dever legal, que evita o erro de não haver resposta e propicia meios automatizados de controle de prazos e de estatística, também obrigações legais.

Em resumo do rol do art. 6º da Res.-TRESA nº 7.989/2018, são atribuições desta Ouvidoria:

- (i) promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- (ii) receber, analisar, processar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por demais ouvidorias, órgãos ou entidades;
- (iii) processar informações recebidas por manifestações e pesquisas de satisfação com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento contidas nas Cartas de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- (iv) atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências ou de informações;
- (v) exercer ações para a solução pacífica de conflitos que envolvam o usuário e a Justiça Eleitoral de Santa Catarina, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços eleitorais;
- (vi) manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria e definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;
- (vii) sistematizar as informações, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- (viii) monitorar o cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18.11.2011, e na Lei nº 13.460/2017, nesta Resolução ou em atos normativos que especifiquem matérias decorrentes dos diplomas normativos anteriormente mencionados; e
- (ix) sugerir à Administração a adoção de medidas tendentes à

melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitação de providências ou de informações.

Os cargos de Ouvidor e de Ouvidor substituto são diretamente vinculados e subordinados ao Corregedor do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (§ 1º do art. 9º da Res.-TRESC nº 7.989/2018).

Para desenvolver suas atribuições, a Ouvidoria tem acesso garantido a todos os órgãos da Justiça Eleitoral catarinense e os magistrados e servidores devem apoiá-la, prestando-lhe tempestivamente as informações pertinentes e dando-lhe o assessoramento necessário. (art. 13 da Res.-TRESC nº 7.989/2018).

No que se refere aos prazos relativos a manifestações dos usuários dos serviços eleitorais, o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos e a Lei de Acesso à Informação não os excepcionam em razão do período eleitoral.

As respostas finais devem observar os seguintes prazos (art. 17 da Res.-TRESC nº 7.989/2018):

(i) em casos de solicitação de acesso à informação, 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente;

(ii) em caso de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de providências, 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Em razão desses prazos para resposta, as informações, documentos e esclarecimentos solicitados às demais unidades pela Ouvidoria devem ser fornecidos em até 5 (cinco) dias, permitida a prorrogação por igual prazo, desde que em pedido previamente justificado. (art. 14 da Res.-TRESC nº 7.989/2018)

## 2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2018

### 2.1 Atendimento dos formulários de Ouvidoria e de Acesso à Informação

A maior parte das demandas, 55% do total, foi recebida durante o período eleitoral. Pouco mais da metade dos atendidos respondeu pesquisa de satisfação. Dos que responderam, 91% avaliam positivamente o serviço prestado pelo TRESC.

Usuários dos serviços eleitorais catarinenses têm na Ouvidoria um canal de comunicação com o TRESC. Ao lado das redes sociais do TRESC e do Disque-Eleitor (0800 6473888), quando atua em conjunto, respectivamente, com a Assessoria de Comunicação Social e com a Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral/CRECAD, a Ouvidoria atende os pedidos de Acesso à Informação relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e as demandas de Ouvidoria (denúncias, reclamações, elogios e sugestões).

#### 2.1.1 Breve recebidos em 2018 - Quantitativos

Quantidade de Breves (excluídos os não admitidos) 2018							
Tipo Mês	Acesso à Informação	Ouvidoria - Total	Ouvidoria - Especificação				TOTAL
			Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	
Janeiro	183	39	0	1	30	7	222
Fevereiro	142	31	4	0	21	6	173
Março	131	41	7	0	19	13	172
Abril	125	39	7	0	25	6	164
Maiο	171	19	0	0	11	8	190
Junho	96	14	4	1	5	4	110
Julho	245	15	4	0	7	4	260
Agosto	272	45	5	1	23	16	317
Setembro	336	60	22	0	24	14	396
Outubro	442	274	46	2	197	22	716
Novembro	173	46	0	1	38	7	219
Dezembro	49	15	2	0	13	0	64
<b>TOTAL</b>	<b>2.365</b>	<b>638</b>	<b>101</b>	<b>6</b>	<b>413</b>	<b>107</b>	<b>3.003</b>

- Informações colhidas a partir do Sistema Breve por meio do Discoverer Viewer;
- Tipo de manifestação selecionado pelo usuário: eventualmente pode não coincidir com o conteúdo da mensagem.

## 2.1.2 Breve recebidos em 2018 - Status

Breves Recebidos 2018					
Encaminhamento	Não admitido	Pendente	Respondido	Solucionado	TOTAL
Mês					
Janeiro	0	0	183	39	222
Fevereiro	3	0	142	31	176
Março	5	0	131	41	177
Abril	2	0	125	39	166
Maio	0	0	171	19	190
Junho	1	0	96	14	111
Julho	8	0	245	15	268
Agosto	0	0	272	45	317
Setembro	1	0	336	60	397
Outubro	11	1	442	273	727
Novembro	1	0	173	46	221
Dezembro	1	5	46	13	65
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>2.362</b>	<b>635</b>	<b>3.037</b>

- Informações colhidas a partir do Sistema Breve por meio do Discoverer Viewer; Informações colhidas a partir do Sistema Breve por meio do Discoverer Viewer;
- Tipo de manifestação selecionado pelo usuário: eventualmente pode não coincidir com o conteúdo da mensagem;
- Dentre os não admitidos estão manifestações duplicadas, sem informações, matéria alheia à Justiça Eleitoral ou cujo tratamento por esta Ouvidoria é vedado pelo art. 7º, incisos I a III, da Resolução TRES n. 7.989/2018.

## 2.1.3 Relatórios trimestrais de Ouvidoria - 2018

### 1º trimestre:

	Remanescentes	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Quadrimestre
<b>Nº de formulários</b>	<b>13</b>	<b>221</b>	<b>173</b>	<b>170</b>	<b>163</b>	<b>727</b>
Acesso à Informação	12	183	142	131	125	581
Tipo de Manifestação						
Denúncia	1	0	4	7	7	18
Elogio	0	1	0	0	0	1
Reclamação	0	30	21	19	25	95
Sugestão	0	7	6	13	6	32
<b>Nº de casos não admitidos</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	
<b>Tempo médio para solução dos casos (dias)</b>		<b>1,4</b>	<b>1,3</b>	<b>1,9</b>	<b>1,6</b>	<b>1,5</b>
<b>Nº de casos pendentes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2º trimestre:

	Remanescentes	Maio	Junho	Julho	Agosto	Quadrimestre
<b>Nº de formulários</b>	<b>6</b>	<b>190</b>	<b>110</b>	<b>260</b>	<b>317</b>	<b>877</b>
Acesso à Informação	6	171	96	245	272	784
Tipo de Manifestação						
Denúncia	0	0	4	4	5	13
Elogio	0	0	1	0	1	2
Reclamação	0	11	5	7	23	46
Sugestão	0	8	4	4	16	32
<b>Nº de casos não admitidos</b>	<b>NA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Tempo médio para solução dos casos (dias)</b>	<b>NA</b>	<b>1,2</b>	<b>1,5</b>	<b>2,3</b>	<b>1,4</b>	<b>1,6</b>
<b>Nº de casos pendentes</b>	<b>NA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### 3º trimestre:

	Remanescentes	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Quadrimestre
<b>Nº de formulários</b>	<b>6</b>	<b>397</b>	<b>727</b>	<b>221</b>	<b>65</b>	<b>1.410</b>
Acesso à Informação	6	336	442	173	49	1.000
Tipo de Manifestação						
Denúncia	0	22	46	0	2	70
Elogio	0	0	2	1	0	3
Reclamação	0	24	197	38	13	272
Sugestão	0	14	22	7	0	43
<b>Nº de casos não admitidos</b>	<b>NA</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
<b>Tempo médio para solução dos casos (dias)</b>	<b>NA</b>	<b>1,2</b>	<b>2,4</b>	<b>2,1</b>	<b>5,1*</b>	<b>2,1</b>
<b>Nº de casos pendentes</b>	<b>NA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5**</b>	<b>7</b>

- Informações colhidas a partir do Sistema Breve por meio do Discoverer Viewer;
- Tipo de manifestação selecionado pelo usuário: eventualmente pode não coincidir com o conteúdo da mensagem.
- Dentre os não admitidos estão manifestações duplicadas, sem informações, matéria alheia à Justiça Eleitoral ou cujo tratamento por esta Ouvidoria é vedado pelo art. 7º, incisos I a III, da Resolução TRES n. 7.989/2018;
- NA - não se aplica.

\* A contagem de prazo contabiliza os dias corridos, independentemente dos dias sem expediente em decorrência do recesso.

\*\* Casos de mesários que perderam o prazo para receber o vale alimentação nos Correios: a SAO está avaliando eventual solução.

## 2.1.4 Formulários recebidos – Prazos

Breves de Ouvidoria e de Acesso à Informação	Respondidos em até 2 dias*	Respondidos em até 5 dias**	
	2.399	Não computados os respondidos em até 2 dias	410
		Computados os respondidos em até 2 dias	

  

Breves de Ouvidoria	Respondidos em até 2 dias*	Respondidos em até 5 dias**	Respondidos em até 30 dias*** (computados os demais)
	390	Não computados os respondidos em até 2 dias	57
Computados os respondidos em até 2 dias		447	

  

Breves de Acesso à Informação	Respondidos em até 2 dias*	Respondidos em até 5 dias**	Respondidos em até 20 dias**** (computados os demais)
	2.009	Não computados os respondidos em até 2 dias	205
Computados os respondidos em até 2 dias		2.214	

\* IA1.2 - Índice de contatos dirigidos à Ouvidoria respondidos no prazo - Planejamento Estratégico do TRESA até 2021, conforme Resolução n. 7.991/2018.

\*\* IA1.2 - Índice de contatos dirigidos à Ouvidoria respondidos no prazo - Planejamento Estratégico do TRESA até 2021, conforme Resolução n. 7.991/2018.

\*\*\* Lei nº 13.460/2017, art. 16.

\*\*\*\* Lei nº 12.527/2011, § 1º do art. 11.

## 2.2 Atendimento dos formulários de Ouvidoria e de Acesso à Informação/2019

Em 2019, a Ouvidoria recebeu as seguintes manifestações (atualizado até 15.4.2019):

Não admitida	Pendente	Respondida	Solucionada	Total
4	6	180	32	222

Quantidade de Breves (excluídos os não admitidos) 2018							
Tipo	Acesso à Informação	Ouvidoria - Total	Ouvidoria - Especificação			TOTAL	
			Denúncia	Elogio	Reclamação		Sugestão
Mês							
Janeiro	185	33	4	4	17	8	218

## 2.3 Pesquisas de satisfação do atendimento da Ouvidoria

Participação dos usuários nas pesquisas de satisfação dos serviços da Ouvidoria tem aumento superior a 150%.

O ano de 2018 registrou um aumento da participação dos usuários atendidos por meio dos formulários eletrônicos de Ouvidoria e de Acesso à Informação nas pesquisas de satisfação dos serviços da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) do TRE-SC. Em 2017, foram 2.391 formulários de Ouvidoria e de Acesso à Informação, com uma participação na pesquisa de satisfação de pouco mais de 20% dos usuários atendidos.

Em 2018, ano eleitoral, houve um aumento de 25% nas manifestações dos usuários (3007 formulários), tendo 51% dos atendidos participado da pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria. No comparativo percentual da relação participação na pesquisa de satisfação / atendimentos no ano, um aumento relativo de 155%.

O aumento pode ser creditado tanto a um maior protagonismo dos cidadãos no esforço conjunto por um serviço público melhor quanto a uma simples, mas relevante, alteração no comportamento do sistema informatizado do formulário eletrônico de ouvidoria: antes a resposta por e-mail à manifestação do usuário continha um link para

a pesquisa de satisfação; o mencionado link foi excluído e o sistema passou – alguns dias após a resposta do TRESA encaminhada pela Ouvidoria – a enviar um e-mail específico lembrando o atendimento prestado e solicitando participação na referida pesquisa. Em 10 de setembro de 2018, a mesma espécie de alteração foi efetivada para os formulários de Acesso à Informação.

#### **2.4 Estudos e atuação administrativa relativos à aprovação da Resolução TRESA nº 7.989/2018**

Em cumprimento ao art. 25 da Lei nº 13.460/2018, esta Ouvidoria regulamentou a referida lei.

Reunião com o Ouvidor do TSE: não verticalização.

Estudos, PAE 37.343/2018, exposição de motivos distribuída previamente aos pares e apresentado em sessão.

Remessa da Resolução aprovada ao TSE e a Eixo Qualidade do Colégio de Ouvidoria da Justiça Eleitoral – COJE.

Em 18.9.2018, em cumprimento ao inciso I do art. 25 da Lei nº 13.460/2017, foi aprovada a Resolução TRESA n. 7.989/2018, que dispõe sobre a Ouvidoria deste Tribunal e regulamenta a já referida Lei nº 13.460/2017 e alguns temas gerais da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Proteção de Dados Pessoais). Por se tratar do primeiro tribunal eleitoral a cumprir a regulamentação da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), o indigitado diploma regulamentar está servindo de modelo de estudo para o Eixo Qualidade no Atendimento ao Eleitor, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, e dos demais tribunais eleitorais.

#### **2.5 Cooperação técnica com o MPSC**

Em 24.9.2018, o TRESA celebrou com o Ministério Público de Santa Catarina (MPSC) o Termo de Cooperação Técnica nº 006/2018. O pacto, decorrente de reuniões prévias com o MPSC, tem por objeto o intercâmbio de conhecimento técnico e administrativo, de informação, de dados e de boas práticas nas áreas de atendimento ao usuário de serviços públicos e de comunicação social, estabelecendo como unidades integradoras

a Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina (ORESC) e a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) deste Tribunal e, por parte do MPSC, o Setor de Atendimento ao Cidadão (SEAC) e a Coordenadoria de Comunicação Social (COMSO).

Para celebração do pacto, foram efetuados correlatos estudos administrativos, autuado o PAE 38.654/2018 e houve exposição de motivos apresentado em sessão aos pares, com o cerimonial ficando por conta da Ouvidoria, com apoio da Coordenadoria de Apoio ao Pleno.

#### **2.6 Participação no I Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais**

Participação do Ouvidor no I Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, dia 28 de setembro, em Brasília, com os objetivos de integração entre as Ouvidorias, do compartilhamento de boas práticas e da difusão do papel das Ouvidorias de Justiça, como ferramentas de promoção da democracia, cidadania e melhoria contínua do Poder Judiciário.

#### **2.7 Levantamento diagnóstico Ouvidorias Eleitorais e análise das páginas das ouvidorias eleitorais**

Levantamento diagnóstico foi desenvolvido por esta Ouvidoria e, respondido por 15 (quinze) ouvidorias eleitorais, teve seus resultados apresentados na XI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, serviu para nivelamento de conhecimentos acerca das estruturas, dos procedimentos, das boas práticas, bem como da transparência e da usabilidade dos portais das ouvidorias, dos serviços de informação ao cidadão (SICs) e dos formulários eletrônicos de Ouvidoria e de Acesso à Informação.

#### **2.8 Participação da Ouvidoria na XI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE**

De 7 a 8 de junho de 2018, esta Ouvidoria participou XI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE.

Na ocasião:

- (i) foram apresentados os resultados do levantamento diagnóstico desenvolvido por esta Ouvidoria;
- (ii) obteve-se confirmação com o Ouvidor-Geral da União de informações da aplicabilidade às ouvidorias eleitorais do texto

padrão para regulamentação da Lei nº 13.460/2017 aprovado pela Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253/2015;

(iii) sugeriu-se a obteve-se aprovação da criação de Eixos temáticos permanentes do COJE; e

(iv) deu-se atualização aos demais ouvidores eleitorais das informações obtidas pelo Ouvidor deste Tribunal junto ao Ouvidor do TSE (não verticalização pelo TSE da regulamentação da Lei nº 13.460/2017).

Relatório da participação na referida Reunião foi apresentado em 25.6.2018.

### **2.8.1 Participação nos Eixos Temáticos do COJE**

Esta Ouvidoria participa tanto do Eixo Qualidade no Atendimento ao Usuário quanto do Eixo Ouvidoria Ativa e Boas Práticas, sendo coordenadora do segundo.

### **2.9 Respostas de temas a cargo da unidade ao questionário do Ranking de Transparência do CNJ**

Esta unidade participou das respostas, em 19.10.2018, ao Ranking da Transparência, instituído pela Resolução CNJ nº 260/2018, que alterou a Resolução CNJ nº 215/2015.

### **2.10 Desenvolvimento dos formulários eletrônicos (Breve) de Ouvidoria e de Acesso à Informação**

Com vistas à melhoria dos serviços prestados, esta Ouvidoria abriu, em 11.7.2018, o Chamado de TI nº 8.433, aditado – a partir do Questionário do *Ranking de Transparência* do CNJ – em 18.10.2018. Trata-se de uma série de melhorias nas funcionalidades dos formulários eletrônicos (Breve) de Ouvidoria e de Acesso à Informação solicitações de serviço têm por objetivo ampliar a transparência e a facilidade de uso para os usuários e para o público interno deste tribunal.

Originalmente, solicitou-se:

(i) especificamente em relação ao formulário de Acesso à Informação, adoção (a) da mesma rotina e (b) de texto similar quanto à pesquisa de satisfação do formulário de Ouvidoria: um e-mail automático, 2 (dois) dias após a resposta.

(ii) que os e-mails que informam o registro da solicitação de Ouvidoria e de Acesso à Informação contenham link para acesso ao

andamento (locais) da solicitação (sem conteúdos outros como respostas e observações);

(iii) adoção de forma de reclassificar a espécie (o tipo) de atendimento solicitado, inclusive para exatidão estatística (Acesso à Informação ou Ouvidoria);

(iv) que seja possível retornar o formulário para o usuário complementar informações, aproveitando-se a resposta nos formulários já abertos, evitando-se adoção de contatos por e-mail ou abertura de novo formulário;

(v) que seja possível retornar para o usuário complementar informações, aproveitando-se a resposta nos formulários já abertos, evitando-se adoção de contatos por e-mail ou abertura de novo formulário;

(vi) adoção de uma fase para recursos nos formulários já abertos, evitando-se adoção de contatos por e-mail ou abertura de novo formulário;

(vii) adoção de indexador para indicar quantas perguntas são feitas no mesmo formulário, para fins estatísticos;

(viii) evolução dos relatórios e dos relatórios de pesquisa de satisfação;

(ix) exclusão do campo observação na pesquisa de satisfação.

Em decorrência do *Ranking Transparência*, solicitou-se adicionalmente:

- Inclusão de opção no formulário WEB e Breve (intranet) de Acesso à Informação de opção de recebimento do material: por e-mail, retirada no local (TRESC); por correspondência;
- Inclusão de opção no formulário WEB e Breve (intranet) de Acesso à Informação de solicitação de isenção dos custos das respostas por correspondência ou em meio físico dos materiais utilizados, quando a situação econômica do solicitante não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei n. 7.115/1983;
- Inclusão no formulário de Acesso à Informação de mais campos Ciência / Resposta da Unidade Responsável 1, 2 e 3 (como é o de Ouvidoria);
- Quando o usuário marcar a caixa "Não tenho título eleitoral", um campo adicional de documento oficial (RG, CPF, CNH, DNI ou

identidade de estrangeiro) deveria ser cobrado, indicado por asterisco de cor diferente à vermelho (indicado abaixo como texto: Preenchimento obrigatório, caso tenha indicado não ter título eleitoral";

- Incluir a possibilidade de solicitar sigilo ao formulário Web de Acesso à Informação;
- incluir a possibilidade de sigilo (Identificação sigilosa) no formulário BREVE (intranet) de Acesso à Informação;
- Incluir a possibilidade de solicitar sigilo ao formulário Web de Ouvidoria;
- Inclusão da opção Telefone em "Prefere ser contatado por:" no formulário de Ouvidoria.
- Inclusão da opção "Prefere ser contatado por:" e das opções "E-mail" e "Telefone", formulário de Acesso à Informação
- Exclusão do campo "Prazo de resposta" no formulário de Ouvidoria;
- Alteração dos textos padronizados que encaminham o protocolo ao usuário, incluindo o tempo de resposta, conforme o assunto (Acesso à Informação / Ouvidoria): será encaminhado por e-mail.

### **2.11 Audiências Públicas de Ouvidoria no JEI – Edições Regionais**

A Ouvidoria elaborou material e apresentou palestras dos Ouvidores durante as edições regionais do Justiça Eleitoral Itinerante.

Nos dias 1º e 3.8.2018, pelo titular e, nos dias 7 a 9.8.2018, pelo Ouvidor Substituto, Juiz Fernando Luz Gama Lobo D'Eça: pelas manhãs, com audiências públicas de ouvidoria e, à tarde, apresentação da Ouvidoria em reunião com os Juízes Eleitorais de cada região. No dia 11.8.2018, apresentação da Ouvidoria na reunião com os Juízes Eleitorais da região da Capital.

### **2.12 Palestras do Ouvidor**

Representando o Corregedor Cid Goulart, que então acumulava a função de Ouvidor do TRESA, proferiu 6 (seis) palestras nas seguintes escolas de Joinville/SC, para o projeto "Eleitor do Futuro", nos dias 23.4, 27.4, 3.5 e 4.5.2018: E.E.B. Jandira D'Ávila;

E.E.B. Antonia Alpaídes Cardoso dos Santos; E.E.B. Presidente Médici; E.E.B. Dr. Tufi Dippe; E.E.M. Bailarina Liselott Trinks; e E.E.B. Gustavo Augusto Gonzaga.

Em maio de 2018, já como Ouvidor, proferiu palestra em evento da SOCIESC de Blumenau.

Em 25.8.2018, proferiu a palestra *Os jovens e a política*, que se coaduna com o Eixo Ouvidoria Ativa, dentre os dois eixos de atuação aprovados para as Ouvidorias na XI Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE.

No dia 3.9.2018, proferiu a palestra *Voto responsável*.

### **2.13 Acompanhamento dos prazos dos formulários eletrônicos de Ouvidoria e de Acesso à Informação**

Esta Ouvidoria, por meio da ferramenta Discoverer, atua de forma preventiva, acompanhando os prazos de formulários eletrônicos de Ouvidoria e de Acesso à Informação enviados a outras unidades deste Tribunal, de forma a garantir o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 e da Lei nº 12.527/2011.

### **2.14 Relatórios quadrimestrais de manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação**

Esta Ouvidoria elabora e publica em seu Portal os Relatórios quadrimestrais de manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação.

### **2.15 Combate às "fake news" contra a Justiça Eleitoral**

Esta Ouvidoria disponibilizou servidor para compor o Grupo de Apoio à Comissão de Internet que combateu as *fake news* contra a imagem da Justiça Eleitoral, a honra de seus integrantes e colaboradores eventuais, a confiabilidade do processo eleitoral, a ordem dos serviços eleitorais e a incolumidade física e jurídica de eleitores, fiscais e mesários.

Dentre os resultados, a produção de peças informativas e vídeos que foram publicados em portal específico, constante no endereço: <http://www.tre-sc.jus.br/site/imprensa/campanhas/acao-de-combate-as-fake-news/index.html>. São 30 peças no formato fake/fato. Os 6 (seis) vídeos foram disponibilizados no seguinte endereço do Youtube: <https://www.youtube.com/playlist?list=PL9-G0Szl9mrs4hSH3YrQ6Hx0z2MTaE2Ar>.

## 2.16 Acompanhamento e respostas das manifestações nas mídias sociais do TRES

O usuário dos serviços do TRES tem à disposição os seguintes canais: (1) atendimento presencial; (2) telefone, nisso incluído o 0800-647-3888; (3) correio eletrônico; (4) formulários eletrônicos na página da internet (4.1) de Acesso à Informação e (4.2) de Ouvidoria; (5) Twitter; (6) Instagram; (7) Facebook; e (8) Messenger do Facebook.

A Ouvidoria participou do monitoramento, contribuindo com as eventuais respostas, a manifestações dos eleitores no Twitter, Instagram, Facebook e Messenger do Facebook do TRES. Um dos integrantes da Ouvidoria integra o Grupo de Apoio ao Comitê Consultivo da Internet deste Tribunal, que combate as *fake news*. Tendo em vista as atuações acima, o TRES celebrou com o Ministério Público de Santa Catarina o Termo de Cooperação Técnica 006/2018, para intercâmbio de conhecimento técnico e administrativo, de informação, de dados e de boas práticas nas áreas de atendimento ao usuário de serviços públicos e de comunicação social, tendo como unidades integradoras a Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina (ORESC) e a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) deste Tribunal e, por parte do MPSC, o Setor de Atendimento ao Cidadão (SEAC) e a Coordenadoria de Comunicação Social (COMSO).

Nos finais de semana das eleições, foi mantida a participação da Ouvidoria nas respostas às manifestações dos usuários nas mídias sociais deste Tribunal, inclusive com aproveitamento do material criado pelo Grupo de Apoio à Comissão da Internet.

## 2.17 Manifestações relativas ao 1º turno das eleições

De 6 a 10 de outubro, a Ouvidoria recebeu 180 manifestações de usuários, que foram respondidas, sendo 24 a respeito de problemas nas urnas eletrônicas.

No referido período a Ouvidoria, por determinação do Corregedor Regional Eleitoral, promoveu o levantamento junto às Zonas Eleitorais das 658 supostas ocorrências de urna, compilando relatório que embasou a determinação das urnas que foram submetidas a auditoria no TRE-PR. Em todos os casos, houve respostas aos usuários e, quando necessário, orientações específicas às zonas eleitorais envolvidas ou genéricas a todas as zonas eleitorais.

### 2.17.1 Respostas às supostas ocorrências de urnas

Por determinação do Corregedor, com atuação da Ouvidoria e da Secretaria de Tecnologia da Informação, foram enviadas 628 cartas, relativas a supostas ocorrências no 1º turno 628 e 307, concernentes ao 2º turno.

### 2.18 Acessibilidade: ocorrências no 1º e no 2º turnos

Relativamente ao 1º e ao 2º turnos, a Ouvidoria promoveu o levantamento junto às Zonas Eleitorais de Santa Catarina de eventuais ocorrências de inobservância dos direitos de acessibilidade. O resultado instrui o PAE nº 48.950/2018.

### 2.19 Atualização do Portal da Ouvidoria e alterações temporárias do site

No início da gestão deste Ouvidor, houve duas atualizações iniciais do Portal da Ouvidoria e, em consequência do Ranking da Transparência do CNJ, uma terceira atualização do mesmo Portal.

Dentre as alterações iniciais: inclusão da foto, do cargo e do nome do Ouvidor e do cargo e do nome do Ouvidor Substituto, links para a Lei 13.460/2017, para a Resolução CNJ 3/2010, para a Lei do Processo Administrativo Federal e para o Tira dúvidas do TRES e inclusão do relatório quadrimestral (2018/1). Nas alterações posteriores, substituição do link para a revogação Resolução TRES nº 7.793/2010 pelo da Resolução TRES nº 7.989/2018 e inclusão do relatório quadrimestral (2018/2). Já em decorrência do Ranking da Transparência do CNJ explicitação de que o já publicado endereço da Ouvidoria é “para manifestações e solicitações presenciais, para encaminhamento de pedidos de informação por correspondência e para retirada de resposta em meio físico”, tanto de temas de Ouvidoria quando do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, bem como inclusão de aba para as Audiências Públicas de Ouvidoria.

De acordo com o momento do calendário eleitoral, esta Ouvidoria promoveu, em conjunto com o Gabinete da Corregedoria e a CREJUD, alterações no site deste Tribunal relativamente às informações do fechamento de cadastro, do Disque-Eleitor (criação e inclusão de arte) e inclusão do link para denúncias ao Ministério Público Eleitoral, bem como das formas de contato por parte dos usuários dos serviços eleitorais nos dias das eleições.

## **2.20 Criação da modalidade de PAE administrativo de Ouvidoria**

De forma a conferir formalidade aos estudos administrativos desenvolvidos pela Ouvidoria e registro das atividades por meio de um processo administrativo, criou-se modalidade específica de PAE Administrativo de Ouvidoria, que já foi empregado nas atividades que redundaram na Resolução TRESA nº 7.989/2018 e no Termo de Cooperação Técnica nº 006/2018.

## **2.21 Acompanhamento da Votação Paralela**

Em 6 e 27.10.2018, o Juiz Ouvidor acompanhou o sorteio das seções para a Auditoria do Funcionamento das Urnas Eletrônicas em Condições Normais de Uso – antes denominada “Votação Paralela”, e para as Auditorias para a Verificação da Autenticidade e Integridade dos Sistemas Instalados nas Urnas.

Em 7 e 28.10.2018, o Juiz Ouvidor acompanhou o procedimento da Votação Paralela.

## **2.22 Acompanhamento das atividades do Disque-Eleitor**

Em 28.10.2018, o Juiz Ouvidor acompanhou as atividades do setor de atendimento do Disque-Eleitor (0800).

## **2.23 Acompanhamento do Simulado Nacional de Urnas e Totalização para as Eleições 2018**

Em 27.8.2018, o Juiz Ouvidor acompanhou, no âmbito de Santa Catarina, o Simulado Nacional de Urnas e Totalização para as Eleições 2018, coordenado pelo TSE.

## **2.24 Participação nas Reuniões do Plano de Mídia**

Em 22.8.2018, Juiz Ouvidor acompanhou as reuniões do Plano de Mídia com os partidos e com os veículos de comunicação, ocasião em que a Ouvidoria disponibilizou pessoal para a equipe de apoio.

## **2.25 Acompanhamento da auditoria de urnas da Capital**

Em 23.10.2018, em São José/SC, o Juiz Ouvidor acompanhou a auditoria de 3 (três) urnas da 13ª e da 100ª Zonas Eleitorais, de Florianópolis, com a participação de eleitores que reclamaram de supostas falhas das urnas no 1º turno.

## **2.26 Publicação de artigo relativo às "fake news" contra a Justiça Eleitoral**

Em 26.10.2018, o Juiz Ouvidor teve publicado o artigo “A Justiça Eleitoral no alvo das *fake news*, em edição do jornal Notícias do Dia.

## **2.27 Projeto Acessibilidade Eleitoral**

A Ouvidoria, no PAE nº 48.950/2018 formulou sugestão de projeto, com o intuito de ser transformado em programa permanente de acessibilidade nos locais de votação, por meio da implementação ou melhoria de diversas atividades, quais sejam: (1) ações de sensibilização e de capacitação dos colaboradores e atendentes do TRESA para a questão das pessoas com deficiência, em geral, e, especificamente, dos eleitores com deficiência, por meio de palestrantes externos, vídeos e depoimentos de colaboradores com deficiência do próprio TRESA; (2) análise e depuração do cadastro eleitoral e dos locais de votação; (3) relatório com as ocorrências de acessibilidade nas Eleições 2018; (4) elaboração e divulgação de campanha acerca da importância de os deficientes informarem a deficiência à Justiça Eleitoral e formas de comunicar (com desenvolvimento de formulários eletrônicos); (5) desenvolvimento de formulário eletrônico na internet, que permita a juntada de imagem de documento oficial com foto, com protocolo automático para o eleitor com deficiência informar qual a sua condição e que dispare e-mail, Breve ou processo eletrônico para o Cartório; (6) celebração de convênios com as entidades representativas dos deficientes, instituições de ensino superior de engenharia, CREA e Poder Executivo das esferas governamentais (na divulgação da campanha, no desenvolvimento dos formulários de vistoria, no acompanhamento das vistorias, de projetos de engenharia e das eventuais obras); (7) desenvolvimento dos formulários e das rotinas de vistoria de acessibilidade dos locais de votação; (8) vistorias de acessibilidade dos locais de votação; (9) desenvolvimento do Relatório-Padrão de Sugestão de adaptação para acessibilidade (a ser entregue ao Executivo de esfera governamental) / encaminhamento dos relatórios; (10) Criação de um Portal da Acessibilidade (aba Programa Acessibilidade) na página da internet do TRESA, objetivando dar a devida transparência as ações a serem adotadas.

## 2.28 Audiências Públicas de Revisão do Eleitorado e de Ouvidoria – 2019

Por previsão legal (art. 9º, inciso II, da Lei nº 12.527/2011) e regulamentar (art. 6º, inciso XVII, da Res.-TRESC n. 7.989/2018), a Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina deve realizar Audiências Públicas de Ouvidoria.

Com fundamento no art. 6º, inciso XVII, da Res.-TRESC n. 7.989/2018, e por determinação de Vossa Excelência, a Ouvidoria, em conjunto com a Corregedoria, definiu cronograma para realização conjunta de audiências públicas que tratem tanto dos temas afetos à Ouvidoria e Acesso à Informação quanto das Revisões do Eleitorado, no PAE nº 8.614/2019.

Já foram realizadas 5 (cinco) audiências:

- 27.3.2019 - Balneário Barra do Sul: Câmara Municipal de Baln. Barra do Sul, a partir das 14h.
- 28.3.2019 - Barra Velha: Câmara Municipal de Barra Velha, a partir das 9h30min.
- 9.4.2019 - Maravilha: Salão do Júri do Fórum da Comarca de Maravilha, a partir das 18h30min.
- 10.4.2019 - Catanduvas: Câmara Municipal de Catanduvas, a partir das 14h.
- 11.4.2019 - Concórdia: Fórum da Comarca de Concórdia, a partir das 14h.

## 2.29 Reunião com a CELESC para divulgação das Revisões do Eleitorado

Em 2.5.2019, representando a Administração deste Tribunal, e a partir de sugestões advindas nas Audiências Públicas de Balneário Barra do Sul e Barra Velha, em 27 e 28 de março, respectivamente, reuni-me com a Diretoria da CELESC e obtive o compromisso daquela empresa pública para que divulgue na conta de eletricidade as revisões do eleitorado deste ano, oportunidade em que foi entregue o cronograma de revisões aprovado pelo Pleno deste Regional.

## 2.30 Carta de serviços ao eleitor – Atualização

Após as colaborações dos servidores da Ouvidoria, da Chefe da Seção de Orientação do Cadastro Eleitoral, do Coordenador de Gestão do Cadastro Eleitoral, do Coordenador de Gestão da Informação, dos representantes da Comissão Permanente de Comunicação e Integração, da Secretária da Corregedoria e do Diretor-Geral, foi elaborada a nova versão da Carta de Serviços aos Eleitor, já em estágio de minuta editorada pela Seção de Publicações Técnico-Eleitorais, no PAE nº 1.855/2019.

## 2.31 Publicação de artigo relativo às Ouvidorias Eleitorais

Na Revista do Colégio das Ouvidorias da Justiça Eleitoral (RECOJE) e na obra coletiva Direito Eleitoral e Ciência Política, foi publicado o artigo Ouvidorias eleitorais: instrumento de accountability e de responsividade da Justiça Eleitoral, de autoria deste Juiz Ouvidor, de servidor da Ouvidoria deste Tribunal e de servidor do TRE-PR.

## 3 CONCLUSÃO

Tratou-se de período extremamente produtivo, quando a equipe da Ouvidoria – mesmo sendo enxuta – desvendou-se com galhardia de suas atribuições, cumprindo tempestivamente todas as atividades que lhe competem, sugerindo novas, e apoiando, quando necessário, demais ações em curso em outras Unidades.

O alinhamento com a Administração deste Tribunal mostrou-se, mais uma vez, essencial para que todos desempenhassem suas atividades adequadamente. Neste particular, importante registrar o apoio da Corregedoria Regional Eleitoral que sempre esteve disponível para auxiliar esta Ouvidoria. Com efeito, somente com a grande dedicação e o comprometimento da equipe de servidores que hoje atua na Ouvidoria, com participação da Corregedoria, foi possível obter os resultados aqui apresentados.

Este é o relatório de gestão.

Florianópolis, abril de 2019.

Wilson Pereira Junior  
Juiz Ouvidor

# **EVENTOS PROMOVIDOS PELA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL EM 2018**





# Audiências Públicas



**Balneário Barra do Sul - 27.3.2019**

# Barra Velha - 28.3.2019



# Maravilha - 9.4.2019



# Catanduvás - 10.4.2019



# Concórdia - 11.4.2019



## Audiências Públicas - Justiça Eleitoral Itinerante



**Dr. Wilson Pereira Júnior - Criciúma - 3.8.2018**



**Dr. Wilson Pereira Júnior - Joinville**



**Fernando Luz da Gama Lobo d'Eça - Concórdia  
7.8.2018**

# Reuniões



**XI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE**



**Reunião com a Ouvidoria do MPSC**



**Celebração do Termo de Cooperação com o MPSC**



**Reunião com a CELESC**

# Palestra "Os Jovens e a Política" - 25.8.2018





