



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

ATA 33/2020

ATA Nº 3/2019 – CGCAS

(3ª Reunião de 2019 do Comitê Gestor da Carta de Serviços do 1º e 2º Graus do TRE/SE)

Foi realizada em 11 de abril de 2019, às 9 horas, na Sala de Treinamento nº 1 do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, localizado no Centro Administrativo Governador Augusto Franco CENAF, Lote 7, Variante 2 -, Aracaju/SE - 49081-000, a 3ª Reunião de 2019 do Comitê Gestor das Cartas de Serviços do 1º e 2º Graus (CGCAS) deste TRE/SE.

Inicialmente a presidência interina informou que a Ata da Sessão anterior foi devidamente aprovada e assinada pelos membros participantes da 2ª Reunião de 2019 do CGCAS.

De acordo com a Portaria 465/2014 (alterada pela Portaria 275/2019, art. 3º, §3º), o comitê tem o prazo de 05 (cinco) dias úteis para encaminhar ata para ciência superior da Diretoria-Geral.

Em seguida, a presidência interina, referindo-se ao consignado na ata da reunião anterior (2ª Reunião de 2019 do CGCAS) informou que, por cautela, em vez de retirar do *site* do TRE/SE (internet) os *links* da segunda versão das Cartas de Serviços (em virtude de as mesmas estarem sendo submetidas a um processo de revisão e atualização), considerou mais cauteloso manter referidos *links* e inserir, ao seu lado, a data da edição das Cartas, com a ressalva de que “*diante sobretudo da publicação em 04/02/2019 do novo Regulamento Interno da Secretaria deste Regional (Res. TRE/SE 4/2019)*” mencionadas Cartas de Serviços encontram-se em “*processo de revisão e atualização, a fim de honrar o compromisso de proporcionar aos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral informações claras, seguras e atualizadas.*” Diante disso, a presidência interina solicitou a aprovação de tal procedimento pelo Comitê, tendo todos os membros presentes manifestado aprovação, em razão do que surgiu a primeira deliberação do CGCAS na citada reunião:

1ª Deliberação do CGCAS:

- O Comitê deliberou aprovar *ad referendum* o procedimento da presidência interina de, em vez de retirar do *site* do TRE/SE (internet) os *links* da segunda versão das Cartas de Serviços (em virtude de as mesmas estarem sendo submetidas a um processo de revisão e atualização), manter referidos *links* e inserir, ao seu lado, a data da edição das Cartas, com a ressalva de que “*diante sobretudo da publicação em 04/02/2019 do novo Regulamento Interno da Secretaria deste Regional (Res. TRE/SE 4/2019)*” mencionadas Cartas de Serviços encontram-se em “*processo de revisão e atualização, a fim de honrar o compromisso de proporcionar aos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral informações claras, seguras e atualizadas.*”

•

Em seguida, a presidência interina apresentou os novos membros do Comitê, representantes da Secretaria de Administração e Orçamento (SAO): Ricardo Loeser de Carvalho Filho (titular) e Gilvan Meneses (suplente) e discorreu, sinteticamente, sobre as atribuições fundamentais do CGCAS, quais sejam, as Cartas de Serviços de 1º e 2º Grau do TRE/SE e a Pesquisa de Satisfação do Cliente da Justiça Eleitoral.

Dando continuidade ao processo de revisão e atualização das Cartas de Serviços, diante da diversidade de espécie dos serviços prestados pelas unidades deste Tribunal (informados pelos respectivos setores aos Membros do Comitê, em cumprimento à solicitação de informações acerca da prestação de serviços ao usuário externo, no processo SEI 0005671-94.2019.6.25.8000), a presidência interina indagou ao Comitê qual conceito deveria ser atribuído à expressão “serviço prestado ao público externo”, a fim de definir o alcance dos serviços a serem indicados nas Cartas de Serviços do TRE/SE.

Primeiramente, a componente do CGCAS representante da Ouvidoria (Vanda dos Santos Gois) esclareceu que a Ouvidoria funciona primariamente como uma espécie de setor de “segundo grau”, para onde o cidadão pode recorrer quando não obtém a informação do setor de onde deveria obter. Complementou, todavia, que a Ouvidoria do TRE/SE agregou também o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Em vista disso, o Comitê abriu discussão sobre a diferença ~~em~~ entre informação e serviço, momento no qual a componente Vanda esclareceu que o serviço de informação ao cidadão foi institucionalizado como atribuição da Ouvidoria por meio da Resolução TRE/SE06/2019 (art. 6º, inciso VII).

Com base em tal premissa, este Comitê concluiu que as informações gerais das unidades estão abrangidas no SIC Ouvidoria, o que não afasta a possibilidade de cada Unidade prestar informação de forma direta.

Firmado esse primeiro ponto, iniciou-se uma discussão sobre o que poderia ser considerado como “serviço prestado ao público externo” para as Cartas de Serviços, concluindo-se inicialmente (sem a participação momentânea da componente Débora Maria Barbosa do Nascimento) que seriam aqueles prestados pelo TRE/SE aos eleitores, partido, advogados, cidadão e candidatos.

Definiu-se, *a priori*, portanto, o conceito de “serviço prestado ao público externo”, para fins da elaboração das cartas de serviços, entendendo este comitê, em uma visão inicial (e sem a manifestação da componente Débora) que deviam fazer parte do referido conceito o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) prestado pela Ouvidoria, bem como os serviços prestados pelas unidades, relacionados às atividades fins da Justiça Eleitoral e destinados ao eleitor, candidatos, partidos políticos, advogados e cidadãos.

Todavia, evoluindo na discussão sobre a amplitude do conceito de “serviço prestado ao público externo” da Justiça Eleitoral, para fins de composição das Cartas de Serviços, este Comitê analisou ponderação exposta pela componente Débora, no sentido de que se encontrava reflexiva sobre a possibilidade de os serviços relacionados a concurso público e aos estagiários não integrarem o conceito de serviços prestados ao público externo do TRE/SE, pois estagiário e concursando não correspondem necessariamente ao público destinatário de eleitor, candidatos, partidos políticos, advogados e cidadãos. Após ampla discussão, o Comitê chegou à conclusão de que os serviços relacionados aos concursos públicos consistiam em serviços de informações gerais que poderiam ser prestados por intermédio do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria, mas que os serviços relacionados às atividades dos estagiários consistiam também em serviços prestados ao público externo e deveriam compor, de forma autônoma, as Cartas de Serviços. Destarte, o Comitê passou a considerar, para fins de elaboração das Cartas de Serviços, como público externo do TRE/SE não apenas o eleitor, candidatos, partidos políticos, advogados e cidadãos, mas também estagiários e outros indivíduos em geral.

Sendo assim, este CGCAS reformulou o conceito inicial de “serviço prestado ao público externo” do TRE/SE, para fins de composição das Cartas de Serviços, e passou a definir tal serviço como o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) prestado pela Ouvidoria, bem como os serviços prestados pelas unidades do TRE/SE, relacionados às atividades fins da Justiça Eleitoral e destinados ao público externo tal como os eleitores, candidatos, partidos políticos, advogados, cidadãos e outros.

Sobreveio, portanto, a segunda deliberação deste CGCAS na mencionada reunião:

2ª Deliberação do CGCAS:

- **O Comitê deliberou delimitar o conceito de “serviço prestado ao público externo” do TRE/SE, para fins de composição das Cartas de Serviços, definindo-o como o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) prestado pela Ouvidoria, bem como os serviços prestados pelas unidades do TRE/SE, relacionados às atividades fins da Justiça Eleitoral e destinados ao público externo tal como os eleitores, candidatos, partidos políticos, advogados, cidadãos e outros.**

Em seguida, a presidência interina indagou ao comitê qual o procedimento que deveria ser adotado diante das exigências estabelecidas pela Lei 13.460/2017 (art. 7º, §2º, inciso IV e §3º, inciso II) para a composição das Cartas de Serviços ao Usuário de “*previsão do prazo máximo para a prestação do serviço*” e de “*previsão de tempo de espera para atendimento*” e a ausência de indicação, por algumas unidades do TRE/SE, de existência de tais prazos e/ou tempos de espera.

O Comitê inicialmente pretendeu submeter aos Secretários a questão referente à ausência de indicação de normas prevendo prazos para prestação de serviços e prevendo tempo de espera de atendimento ao cidadão.

No entanto, após ampla discussão sobre o assunto e, diante da análise do modelo de Carta de Serviços adotado pelo TRE do Ceará (<http://apps.tre-ce.jus.br/tre/carta-de-servicos-ao-cidadao/index.php?p=servicos-de-informacao> – acesso em 23/04/2019, às 9:11) - *no qual são expostos, em um tópico separado, os serviços de informação e dentro desse tópico são elencados inúmeros serviços que podem ser acessados diretamente na internet pelo usuário externo* -, o CGCAS concluiu que muitos serviços prestados pelo TRE/SE também podem ser acessados diretamente pela internet e que, dessa forma, tais serviços seriam autoexplicativos, dispensando a referência expressa a cada um dos seus requisitos, a exemplo do prazo para prestação do serviço e tempo de espera para atendimento, visto que nos casos de serviços de autoatendimento pela internet a prestação do serviço e tempo de atendimento seriam imediatos a partir do clique no *link* disponibilizado no respectivo *site*.

Em virtude disso, o Comitê decidiu que, em vez de, neste momento inicial, submeter aos Secretários a questão referente à ausência de indicação de normas prevendo prazos para prestação de serviços e prevendo tempo de espera de atendimento ao cidadão, seria mais prudente inicialmente identificar quais serviços informados pelas unidades deste TRE/SE poderiam ser considerados como de autoatendimento pela internet e apenas após tal identificação submeter, se for o caso, referida questão aos Secretários em relação aos serviços remanescentes.

Surgiram, portanto, as terceira e quarta deliberações deste Comitê na presente reunião:

3ª Deliberação do CGCAS:

- **Ficou deliberado que cada membro representante de Secretaria e Corregedoria deverá informar, na próxima reunião, quais serviços indicados pelas unidades (em resposta à solicitação de informações de todas as unidades do Tribunal acerca da prestação de serviços ao usuário externo) enquadraram-se ou não nos critérios de “serviço prestado ao público externo” para fins de composição das Cartas de Serviços definidos nesta reunião pelo Comitê.**

4ª Deliberação do CGCAS:

- **Deliberou-se que cada membro do Comitê representante de Secretaria e Corregedoria deverá analisar também se o serviço se enquadra no autoatendimento da internet e, em caso positivo, listar tais serviços com a indicação dos respectivos *links* para apresentar na próxima reunião do CGCAS.**

Feitas tais deliberações, a presidência interina indagou aos membros do CGCAS se, em resposta à solicitação de informações da prestação de serviços ao usuário externo no SEI 0005671-94.2019.6.25.8000, houve citação de outra unidade dentro das tabelas e/ou *e-mails* encaminhados. Em caso afirmativo, solicitou que o membro mantivesse o procedimento de confirmar a informação com a unidade citada.

Dando continuidade à reunião, a presidência interina expôs a necessidade de dar início ao processo de revisão e atualização também da Carta de Serviços do 1º Grau do TRE/SE, solicitando à Corregedoria Regional Eleitoral (CRE) o fornecimento de informações acerca dos serviços prestados pelos cartórios eleitorais ao usuário externo, por meio do preenchimento de tabela a ser encaminhada mediante o processo SEI 0005671-94.2019.6.25.8000. Sobreveio assim a seguinte deliberação:

5ª Deliberação do CGCAS:

- **O Comitê deliberou no sentido de a presidência elaborar uma Informação no processo SEI 0005671-94.2019.6.25.8000, solicitando à Corregedoria Regional Eleitoral o fornecimento de informações acerca dos serviços prestados pelos cartórios ao usuário externo, por meio do preenchimento de tabela referente à Carta de Serviços do 1º Grau a ser anexada no processo SEI 0005671-94.2019.6.25.8000.**

Por fim, o Comitê deliberou no sentido de designar a próxima reunião para o dia 29 de abril, às 10 horas:

6ª Deliberação do CGCAS:

- **O Comitê deliberou no sentido de designar a próxima reunião para o dia 29 de abril, às 10 horas.**

Após tais deliberações, foi encerrada a reunião.

*** Membros do CGCAS presentes:**

- Aline Serafim Leite dos Santos.
- Débora Maria Barbosa do Nascimento.
- Ricardo Loeser de Carvalho Filho.
- Vanda dos Santos Gois.

(Ricardo Loeser de Carvalho Filho – Lavratura da Ata)



Documento assinado eletronicamente por **ALINE SERAFIM LEITE DOS SANTOS, Presidente Substituto do Comitê**, em 27/05/2020, às 09:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO, Técnico Judiciário**, em 27/05/2020, às 11:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO LOESER DE CARVALHO FILHO, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 27/05/2020, às 12:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VANDA DOS SANTOS GÓIS, Técnico Judiciário**, em 01/06/2020, às 21:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0859062** e o código CRC **3B861DC4**.