



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

ATA 37/2020

ATA Nº 7/2019 - CGCAS

(7ª Reunião de 2019 do Comitê Gestor da Carta de Serviços do 1º e 2º Graus do TRE/SE)

Foi realizada em 24 de outubro de 2019, às 10:45 horas, na Sala de Treinamentos II do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, localizado no Centro Administrativo Governador Augusto Franco CENAF, Lote 7, Variante 2 -, Aracaju/SE – 49081-000, a 7ª Reunião de 2019 do Comitê Gestor da Carta de Serviços do 1º e 2º Graus (CGCAS) deste TRE/SE.

Inicialmente a Presidente substituta, representante da Secretaria Judiciária neste Comitê, Aline Serafim Leite dos Santos, registrou haver designado de forma urgente e extraordinária a presente reunião, em virtude da informação recebida dois dias atrás (22/10/2019) de que o Presidente deste Comitê, Luiz Ferreira Santos Júnior, encontrava-se afastado (em processo de licença médica) e de que havia necessidade, portanto, de dar continuidade ao importante processo de revisão e atualização das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus deste Regional, bem como às atividades envolvendo a Pesquisa de Satisfação dos usuários externos em relação aos serviços prestados pelo Tribunal.

Em seguida, indagou aos membros do Comitê se algum integrante havia sido designado expressamente pelo Presidente à época, Luiz Ferreira, para lavratura da ata anterior, mas não houve resposta com precisão a respeito. Diante disso, a Presidente substituta avocou para si o cumprimento de tal tarefa e se comprometeu a, de forma excepcional elaborar e subscrever a ata da reunião anterior com base nas anotações informais feitas para registro pessoal por ocasião da 6ª (sexta) reunião do CGCAS. Após a elaboração e lavratura da ata da 6ª reunião, a Presidente substituta submeteria, então, à análise e aprovação (sendo o caso) dos membros presentes àquela reunião.

Dando prosseguimento, então, à 7ª Reunião de 2019, a Presidente substituta abordou a temática do processo de revisão das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus deste TRE/SE e avocou para si a tarefa de preencher as minutas de informações relativas aos serviços prestados pelos cartórios eleitorais, com base nas sugestões de alterações da Carta de Serviços do 1º Grau anexada por José Anderson Santana Correia (membro deste Comitê), na condição de servidor da Corregedoria Regional Eleitoral, no SEI 0005671-94.2019.6.25.8000 (0729628).

Em seguida, a Presidente substituta informou aos membros que foi detectada uma falha técnica quando da conversão para PDF de alguns arquivos em formato HTML contendo as minutas de informações sobre os serviços prestados pelas unidades do TRE/SE, conforme estabelecido na 6ª Reunião do CGCAS (1ª deliberação). Diante disso, deliberou-se o seguinte:

***1ª deliberação do CGCAS:**

- O CGCAS deliberou que, diante da falha técnica acima descrita, cada membro titular (ou, na sua ausência, o suplente) atingido por tal falha, enviaria (até 28/10/2019) para a Presidência do CGCAS (através do e-mail

cgcas@tre-se.jus.) arquivo no formato PDF extraído do PLONE-internet deste TRE/SE (Carta de Serviços do 2º Grau), contendo as minutas de informações relativas aos serviços prestados pelas unidades do TRE/SE que estavam sob suas responsabilidades, conforme deliberado em reuniões passadas (bem como em conformidade com avocações de tarefas por iniciativas próprias, nos casos dos membros Iraci Chaves Silva Costa e Débora Cristina Silva dos Santos).

***2ª deliberação do CGCAS:**

- Dando continuidade à reunião, o CGCAS deliberou que a Presidência do Comitê, após receber as minutas referidas na deliberação acima, anexaria no SEI 0005671-94.2019.6.25.8000 cada minuta de serviço em separado (agrupando por Secretaria ou Gabinete) e, em seguida, elaboraria Informações destinadas aos Secretários, Gabinetes da Presidência, da Diretoria-Geral e da Corregedoria Regional Eleitoral, solicitando-lhes que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, após contato com as subunidades vinculadas, informassem (também no SEI em comento) se ratificariam ou se alterariam o teor das minutas anexadas, tendo em vista que as mesmas serviriam de subsídio para a 3ª (terceira) versão da Carta de Serviços de 1º e 2º Graus deste Tribunal. Nessas mesmas Informações, deliberou-se que a Presidência do CGCAS solicitaria aos Secretários, Gabinetes da Presidência, da Diretoria-Geral e da Corregedoria Regional Eleitoral que, em caso de eventuais dissonâncias, anexassem no SEI a minuta com o arquivo já alterado.

Após tal deliberação, discorrendo ainda sobre o processo de revisão das Cartas de Serviços, a Presidente substituta ressaltou que alguns membros do Comitê (Iraci Chaves Silva Costa e Vanda dos Santos Góis) informaram terem sido indagados por alguns colegas acerca do sentido do termo “manifestação” contido no item “*Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação*” referente aos serviços prestados pelas unidades do TRE ao usuário externo. Diante disso, a Presidente substituta sugeriu colocar entre parênteses o termo “avaliação”, a fim de tornar expresso o sentido do termo “manifestação” existente no item acima citado. Adveio, pois, a terceira deliberação:

***3ª deliberação do CGCAS:**

- O CGCAS deliberou que, no item “*Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação*” referente ao prestados pelas unidades do TRE ao usuário externo, seria acrescido entre parênteses o termo “avaliação”, resultando na seguinte expressão: “*Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação (avaliação)*”

Prosseguindo, a Presidente substituta registrou sugestão feita pela colega Iraci (membro), no sentido de permitir que cada unidade, em razão de suas eventuais peculiaridades, pudesse responder de forma autônoma ao item “*Prioridades de atendimento*” referente aos serviços prestados pelas unidades ao usuário externo. Ponderando tal sugestão, a Presidente registrou primeiramente a importância de se ressaltar, nas Cartas de Serviços, a existência de prioridades legais de atendimento, citando as hipóteses de pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e demais prioridades definidas na legislação. Todavia, considerando a circunstância de que, nos termos da Resolução 6/2019 (art. 27), o Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus do TRE/SE não interfere na autonomia das respostas das unidades em relação aos serviços por elas prestados aos usuários externos (pois o CGCAS tem como atribuição precípua divulgar/informar o usuário acerca dos serviços prestados pelos órgãos ou entidade), a Presidente do Comitê manifestou-se no sentido de deixar “em aberto” o item “*Prioridades de atendimento*”, a fim de que cada unidade do TRE/SE possa responder de forma autônoma, mas sugeriu registrar, na parte de “APRESENTAÇÃO” das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus do TRE/SE, a informação acima citada acerca da existência de prioridades legais de atendimento, citando as hipóteses de pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e demais prioridades definidas na legislação. Os membros do Comitê concordaram com a sugestão feita pela colega Iraci, complementada pela sugestão da Presidente substituta, resultando na quarta deliberação:

***4ª deliberação do CGCAS:**

- O CGCAS deliberou que, nas minutas de Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus, deixar-se-ia “em aberto” o item “Prioridades de atendimento”, a fim de que cada unidade do TRE/SE possa responder de forma autônoma, ficando, todavia, o Comitê responsável por registrar, na parte de “APRESENTAÇÃO” das Cartas de Serviços de 1º e 2º Graus do TRE/SE, a informação acerca da existência de prioridades legais de atendimento, citando as hipóteses de pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 anos; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo e demais prioridades definidas na legislação.

Por fim, a Presidente substituta discorreu brevemente sobre as atribuições do Comitê acerca da Pesquisa de Satisfação acerca dos serviços prestados pelo TRE/SE ao usuário externo e colocou em discussão quais unidades deveriam ser responsáveis por, sempre que indagadas, informar o usuário externo acerca da existência da Pesquisa de Satisfação e sua disponibilidade no *site* deste Regional (atualmente no subcampo “Eleitor e eleições - Cartas de Serviços/Pesquisa de Satisfação - Pesquisa de Satisfação” ou por meio do seguinte caminho https://docs.google.com/forms/d/1B21YTnhwE7DDzHJSLOEF1xKv8kmZFGWjflaYpgiooYY/viewform?edit_requested=true) e também quais unidades seriam responsáveis por preencher tempestivamente na internet eventuais pesquisas de satisfação respondidas de forma impressa e entregues à respectiva unidade. Após discussão entre membros, o Comitê concluiu que, a fim de facilitar o acesso do usuário externo à pesquisa de satisfação, cada unidade do TRE/SE deveria passar a ter as duas responsabilidades acima citadas. Surgiu, portanto, a quinta deliberação:

***5ª deliberação do CGCAS:**

- - O CGCAS deliberou que, a fim de facilitar o acesso do usuário externo à Pesquisa de Satisfação, cada unidade do TRE/SE deveria passar a ter a responsabilidade de, sempre que indagada, informar o usuário externo acerca da existência da Pesquisa de Satisfação e sua disponibilidade no *site* deste Regional (atualmente no subcampo “Eleitor e eleições - Cartas de Serviços/Pesquisa de Satisfação - Pesquisa de Satisfação” ou por meio do seguinte caminho https://docs.google.com/forms/d/1B21YTnhwE7DDzHJSLOEF1xKv8kmZFGWjflaYpgiooYY/viewform?edit_requested=true) e também cada unidade passaria a ser responsável por preencher tempestivamente na internet eventuais pesquisas de satisfação respondidas de forma impressa e entregues à respectiva unidade.

Após essa 5ª (quinta) deliberação deste Comitê Gestor da Carta de Serviços do 1º e 2º Graus do TRE/SE, foi encerrada a presente reunião.

*** Membros do CGCAS presentes:**

- Vanda dos Santos Gois (titular)
- Aline Serafim Leite dos Santos (titular)
- Gilvan Meneses (suplente)
- Débora Maria Barbosa do Nascimento (titular)
- Iraci Chaves Silva Costa (suplente)

(Aline Serafim Leite dos Santos – Lavratura da Ata)



Documento assinado eletronicamente por **ALINE SERAFIM LEITE DOS SANTOS, Presidente Substituto do Comitê**, em 27/05/2020, às 09:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **IRACI CHAVES SILVA COSTA, Técnico Judiciário**, em 27/05/2020, às 10:01, 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 11:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GILVAN MENESES, Analista Judiciário**, em 28/05/2020, às 12:26, 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 21:51, 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 **0859069** e o código CRC **9BF2037E**.
