

ANEXO 1 – DISPOSITIVOS RELEVANTES DA LEI 13.460/17 PARA ANÁLISE CLAI-LDUSP

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

- Sugestão de encaminhamento à COPEG e CAI para que informem se algum relatório já produzido no Tribunal contém tais informações.
- Em caso negativo, a Comissão deverá indicar quais providências devem ser adotadas para a elaboração do relatório.

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

- Os requerimentos do Título Net são processados com observação do atendimento prioritário estipulado em lei?
- Como encaminhar os pedidos de urgência aos cartórios para processamento dos requerimento do Título Net? Quais casos?
- Se deferido o pedido de urgência, serão processados de imediato no mesmo dia ou em qual prazo?
- Serão aceitos inclusive pelo CE1ZZ? Por qual meio? No site estão disponíveis vários endereços de e-mails, que podem gerar o recebimento de mensagens repetidas:

ce1zz@	ze1zz@	eleitor.exterior@	mesarios2018.exterior@
--------	--------	-------------------	------------------------

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

Trecho da Carta de serviços do 1º Grau: Os documentos apresentados devem ser originais ou cópias autenticadas em cartório.

- Como essa informação não foi localizada no formulário do Título Net ou na página do Atendimento remoto, então:
 - Pode ser anexada cópia autenticada de documento ao formulário do Título Net?
 - A foto (selfie) pode ser tirada segurando cópia autenticada de documento?

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

- Persiste a orientação para acesso preferencial ao sistema do Título Net pelo navegador de internet Mozilla Firefox?
- Qual a diferença técnica e/ou procedimental entre o formulário do atendimento remoto e aquele disponível no pré-atendimento eleitoral no exterior?
- Há necessidade de indicação no formulário do atendimento remoto para que os eleitores no exterior utilizem o pré-atendimento eleitoral no exterior? Em quais casos?

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

- Como encaminhar os pedidos de urgência aos cartórios para remessa da certidão de quitação eleitoral? Quais casos? Se deferido o pedido de urgência, a certidão será enviada ao eleitor de imediato no mesmo dia ou em qual prazo?

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

- Qual a orientação sobre a NÃO remessa do título impresso? Imprimir certidão de quitação e orientações para acessar o e-Título.
- A imagem do título em “pdf” gerada no Elo será enviada ao eleitor?
- Quando serão coletados os dados biométricos? Como serão notificados os eleitores?

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

- Qual o setor autorizado a fornecer ao usuário a situação da tramitação dos processos administrativos no SEI?
- E nos casos de restrição de acesso, como fornecer a tramitação e a quem de direito?

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço

- Qualquer instabilidade ou inatividade de funcionamento dos diversos formulários disponíveis no portal do Tribunal na Internet devem ser imediatamente noticiados na tela inicial do site, especialmente o Título Net e os formulários de emissão da GRU e certidões?
- Quem será o responsável por comunicar o fato à ASCOM para divulgação?

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

III - principais etapas para processamento do serviço;

Trecho da Carta de serviços do 1º Grau: As informações sobre o deferimento ou indeferimento do pedido serão disponibilizadas aos interessados via protocolo de acompanhamento, disponibilizado ao alistando/eleitor ao final do requerimento.

- Por que há divergência entre as informações registradas pelo CE no sistema ELO:
 - a) Solicitado
 - b) Aceito
 - c) Excluído pelo atendente → qual o motivo?
 - d) Excluído decurso de prazo → qual prazo?

E aquelas que aparecem ao eleitor quando da consulta ao protocolo do Título Net?

Por exemplo:

- e) Entre em contato com o cartório de sua zona eleitoral ou faça um novo requerimento, observando todas as orientações necessárias para o prosseguimento do pedido.
 - f) Com pendências de Comprovantes de Quitação Eleitoral
 - g) Aguardando a análise da Justiça Eleitoral.
-
- Qual a orientação para quando houver necessidade de complementação do requerimento do Título Net, tal como no item (f) acima?
 - Como identificar qual o cartório indicado pelo eleitor para atendimento no Título Net pelo exemplo do item (e) acima?
 - Há possibilidade de cancelamento pelo interessado de requerimento gerado no Título Net?

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

Trecho da Carta de serviços do 1º Grau: O prazo máximo para análise e processamento do requerimento do Título Net poderá variar entre 5 a 10 dias, a depender do cumprimento pelos interessados dos requisitos exigidos para a operação.

- Qual o prazo de processamento dos requerimentos do Título Net para a situação “Aguardando a análise da Justiça Eleitoral”?
- A Carta de Serviços de 1º Grau indica o prazo máximo de 5 a 10 dias. Esse prazo está sendo observado por todos os CE?
- Qual o prazo de processamento para liberação da certidão de quitação no site depois da data de pagamento da GRU referente às multas?
- Qual o prazo para os CE enviarem as certidões requeridas diretamente pelos eleitores?

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

➤ Apesar desse dispositivo citar a necessidade de atualização periódica das informações disponibilizadas na Carta de Serviços, observa-se a veiculação no site de páginas completamente desatualizadas para o atual momento.

➤ Há impedimento para a suspensão temporária da publicidade de certas páginas do site, especialmente no campo Eleitor e eleições?

Por exemplo:

- Cadastramento biométrico
- Eleitor no Brasil
- Justificativa Eleitoral (2020)

TÓPICOS ESPECIAIS DA LEI:

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

➤ Até o momento nenhuma ação foi efetivada pela Ouvidoria do TRE-DF em conjunto com outras entidades de defesa do usuário;

➤ A atuação da Ouvidoria ocorre a partir da iniciativa do usuário, visto que a participação proativa exigirá completa reestruturação da unidade, inclusive com o reforço de pessoal.

➤ A Ouvidoria não acompanha ou interfere na prestação dos serviços pelas demais unidades do TRE-DF, além de não dispor, atualmente, de atribuição interna e estrutura para esta finalidade.

➤ A Ouvidoria apenas monitora as informações disponibilizadas no site nas próprias páginas e no campo da CLAI-LDUSP no portal da transparência, além de acompanhar parcialmente as informações na guia Eleitor e Eleições.

➤ Algumas medidas já estão sendo adotadas, tal como neste procedimento da Comissão.

CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

- Como será efetivada a constituição do Conselho de Usuários no âmbito do TRE-DF e a respectiva regulamentação?
- Avaliar a necessidade de consulta ao TSE/CNJ para verificar o procedimento adotado por aqueles órgãos.

CAPÍTULO VI DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

- Como será efetivada a avaliação continuada dos serviços públicos prestados no âmbito do TRE-DF e a respectiva regulamentação?
- Avaliar a necessidade de consulta ao TSE/CNJ para verificar o procedimento adotado por aqueles órgãos.
- Há necessidade de ampliação da pesquisa de satisfação do TRE-DF a cargo da COPEG, conforme dados divulgados na respectiva página no site.