

I. Identificação da reunião:

Data		Horário			Local
12/12/2025	Início	14h	Término	15h	Presencial – Sala GDG

II. Fundamentação:

- [Portaria Conjunta TRE-DF nº. 7/2024](#) → Trata da Comissão de Acompanhamento da Lei de Acesso a Informação e da Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários (CLAI-LDUSP) no âmbito do TRE-DF.

III. Participantes:

- Chefe de Gabinete da Presidência, que a presidirá;
- Diretora-Geral;
- Secretária da Corregedoria Regional Eleitoral;
- Secretário Judiciário - SJU;
- Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC;
- Secretário de Administração, Orçamento e Finanças - SAO;
- Secretária de Gestão de Pessoas - SGP;
- Assessor de Gestão Estratégica, Planejamento e Estatística - AGEPE;
- Assessor de Cerimonial e Comunicação Social - ASCOM; e
- Chefe do Núcleo Socioambiental e de Acessibilidade – NUAMA.
- **Convidados:**
 - Coordenadora CACE;
 - Coordenador COIE;
 - Chefe da SETEL;
 - Coordenador GT Portaria DG nº. 38/2025 – Chefe da SABAD; e
 - Representante GT Portaria PR nº. 117/2025 – Secretária CPIF.
- Chefe da Ouvidoria → Secretário da Comissão.

IV. Abertura - GPR:

- ❖ Comentários a respeito das ações deliberadas na última reunião (6ª) da CLAI-LDUSP ocorrida em 13/02/25 (Ata - SEI 1773893) e que estão concluídas ou em fase final de implementação:

Concluídas:

- **Item 1 – Divulgação proativa de informações:** Divulgação de notícia de alerta aos gestores pela ASCOM (SEI 1791059).
- **Item 2 – Atualização Resolução da Ouvidoria:** Resolução TRE-DF nº. 8.094/25 (SEI 1872968) – Novo regulamento ORE (ago25).

- **Item 3 – Curso "Serviços Públicos e Defesa do Usuário":** A chefia da SECAP informou no procedimento administrativo 0001475-63.2025.6.07.8100, especialmente no Despacho SECAP (SEI 1835614), que foram realizados os registros relativos à participação de servidores e servidoras no curso “**Serviços Públicos e Defesa dos Usuários**”, bem como complementou no Despacho SECAP (SEI 1948807) que fora ofertado e divulgado o mesmo curso aos magistrados e às magistradas deste Tribunal, entretanto não foi apresentado à SECAP qualquer certificado de participação das autoridades.
- **Item 5 – Quadro geral dos serviços públicos prestado:** N/A.
- **Item 7 – Conselho de usuários:** N/A
- **Item 9 – Pesquisa eletrônica automática de satisfação do usuário do balcão virtual:** A chefia da SEAPU (SEI 1791041) relatou que o Manual do Administrador do Balcão Virtual já inclui um item específico para a realização de pesquisa de satisfação do atendimento pelo usuário externo, inclusive com a possibilidade de o administrador cadastrar quais e quantas perguntas forem necessárias, além de gerar relatórios.
- **Item 10 – Análise da atuação da Comissão CLAI-LDUSP em referência à Lei nº 13.460/17:**
 - **Subitem (ii) Criação e operacionalização do Conselho de Usuários** – N/A porque remete ao item 7 da Ata da 6ª Reunião CLAI-LDUSP.
 - **Subitem (iii) Aperfeiçoamento dos mecanismos de avaliação dos serviços** – N/A porque remete ao item 8 da Ata da 6ª Reunião CLAI-LDUSP.
 - **Subitem (iv) Investimento em tecnologia** – O Secretário da STIC (SEI 1795632) fez constar, quanto às providências de investimento em tecnologia na análise da atuação da Comissão CLAI-LDUSP em referência à Lei nº 13.460/17 (Item 10), que existe o Plano de Aquisições de Tecnologia da Informação e Comunicação, que visa, dentre outros objetivos, contratar soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.
- **Item 14 – Inclusão do CPF como campo obrigatório no Fale Conosco:** O novo formulário Fale Conosco de acesso ao Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC) contempla a inclusão do campo do CPF, sendo que a Ouvidoria do TRE-DF passou a utilizar esse sistema em 1º/12/25. Destaca-se que o sistema SAC desenvolvido pelo TSE já está em uso pelas ouvidorias eleitorais, logo o formulário segue modelo padrão.
- **Item 17 (parte inicial) – Classificação das informações, restrições de acesso, regulamentação dispositivos da LAI e remessa dos atos normativos ao CNJ:** Nos autos SEI 0002154-63.2025.6.07.8100 consta a Portaria Conjunta nº. 8/2025 (SEI 1844766), que dispõe sobre os procedimentos de restrição de acesso à informação e classificação da informação quanto ao grau de sigilo, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal – TRE-DF, nos termos da Lei nº 12.527/11.

Fase final de implementação:

- **Item 8 (parte final) – Avaliação dos serviços e pesquisa de satisfação - ORE:** A chefia da SETEL (SEI 1949582) registrou que, devido à nova ferramenta de telefonia recentemente adquirida e em fase final de instalação, será possível implementar a pesquisa de satisfação ao término do atendimento telefônico no serviço Disque-Eleitor (antiga CATE);
- **Item 10 – Análise da atuação da Comissão CLAI-LDUSP em referência à Lei nº 13.460/17:**
 - **Geral** – No Despacho SECAP (SEI 1948807) consta que aquela chefia sugeriu a realização do curso “**Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas**”, conforme autos 0007630-82.2025.6.07.8100.
- **Item 15 – Relatório estatístico anual da ORE:** Igualmente ao item 8, a chefia da SETEL (SEI 1949582) consignou que, devido à nova ferramenta de telefonia recentemente adquirida, já está configurado o ambiente do novo *callcenter* pela contratada e foram enviados os dados para realização dos testes de conexão, com perfil de Supervisor (SEI 1950237), além de dispor de área para a geração de relatórios gerais (SEI 1950249). Acrescenta-se, ainda a informação relativa ao item 14, de que a Ouvidoria passou a utilizar, em 1º/12/25, o Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC) para cadastro e tratamento das demandas do público.
- **Item 17 (parte final) – Classificação das informações, restrições de acesso, regulamentação dispositivos da LAI e remessa dos atos normativos ao CNJ:** Apresentação pela ORE da minuta de alteração da Portaria-GP n.º 232/12.

V. Pauta:

Item	Tópico	Referência	Destaque
1	Atualização respostas mais frequentes - VPCRE	Item 4 - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Art. 8º, §1º, VI, da LAI - Despacho CRE (1791063)	“A Comissão acordou que caberá à CACE/VPCRE providenciar a revisão e a atualização permanente do conteúdo sempre que for preciso”
2	Carta de Serviços ao Usuário	Item 6 - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Autos SEI 0005634-59.2019.6.07.8100 - Documento SEI 1790157	Atualizar endereços CAE/CE e informações sobre eleições
3	Avaliação dos serviços e pesquisa de satisfação	Item 8 (parte inicial) - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) e art. 24 Lei 13.460/17 - Despacho CRE (1791063)	Avaliação dos serviços e pesquisa de satisfação CAE/CE (COCE/DF)

4	Análise da atuação da Comissão CLAI-LDUSP em referência à Lei nº 13.460/17	Item 10 – Subitem (i) Fortalecimento da Ouvidoria - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Parecer nº 2/2025 AJA (SEI 1747040)	“Em prosseguimento, destacou a necessidade de maior engajamento das instituições na participação dos usuários na gestão pública e prontamente apresentou as seguintes sugestões: (i) Fortalecimento da Ouvidoria”
5	Análise da atuação da Comissão CLAI-LDUSP em referência à Lei nº 12.527/11	Item 11 (parte intermediária) – Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Parecer nº 2/2025 AJA (SEI 1747040)	“Na oportunidade, sugeriu a realização de pesquisas a sites de outros órgãos públicos para se obter ferramentas que tornem mais célere a disponibilização destas informações no portal do TRE-DF”
6	Remodelar portal do TRE-DF e Ranking da Transparência Poder Judiciário	Item 12 - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Portaria DG nº. 38/2025 (1833052)	Grupo de Trabalho responsável pela remodelação do Portal do TRE-DF
7	Transparência das eleições no exterior	Item 13 - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Despacho STIC (1795632)	“No que tange à transparência das eleições no exterior (Item 13), no intuito de criar link para visando maior transparência das eleições no exterior, inclusive com o registro pelos respectivos órgãos de todas as despesas relacionadas ao processo de votação em locais fora do país, ressaltou que foi criado painel para essa finalidade, que está em fase de aprovação e ajuste para a divulgação externa”
8	Protocolo, rito e categorização das denúncias contra servidores e/ou membros	Item 16 - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Portaria PR nº. 117/2025 (1817703)	Grupo de Trabalho, destinado a delinear atribuições, procedimentos e fluxos de ações com o objetivo de estabelecer o rito a ser adotado para denúncias eventualmente recebidas contra servidores e/ou membros do TRE-DF
9	Consultas e Audiências Públicas	Item 18 - Ata 6ª Reunião CLAI-LDUSP (1773893) - Parecer nº 2/2025 AJA (SEI 1747040)	“Para o Poder Judiciário, o dispositivo ainda não se encontra regulamentado, além de acrescentar que há apenas regulamentação, no âmbito do CNJ, referente a consultas públicas voltadas a temas

			pontuais, de relevância para o PJU, e, em regra, de iniciativa do próprio órgão e sem foco específico nos usuários dos serviços públicos, tal como prevê a legislação em comento, de sorte que, por ora, não há indicação de realização de consultas ou audiência públicas pelo Tribunal, todavia essa decisão poderá ser revista a qualquer momento”
--	--	--	--