

Sumário

1. CONHECENDO O SISTEMA	3
1.1. DEFINIÇÕES	3
1.2. FORMULÁRIO ELETRÔNICO	3
1.2.1. COMO ACESSAR O FORMULÁRIO ELETRÔNICO	3
1.2.2. REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	5
1.2.3. DADOS COLETADOS	7
1.3. TELA INICIAL	8
1.3.1. QUADROS (CARDS)	8
1.3.2. GRID.....	9
1.3.3. RESUMO DIÁRIO.....	9
1.3.4. MENU LATERAL	10
1.4. TIPOS DE RELATOS	12
1.4.1. SITUAÇÃO DOS RELATOS (STATUS).....	12
1.5. CONTAGEM DE PRAZOS PELO SISTEMA.....	15
1.6. TIPOS DE RELATÓRIOS EMITIDOS.....	19
1.7. ACESSIBILIDADE	21
2. ACESSANDO O SISTEMA.....	22
3. CONFIGURANDO O SISTEMA.....	22
3.1. PERFIS DE ACESSO.....	22
3.2. CADASTRANDO USUÁRIOS	23
3.2.1. INCLUINDO UM USUÁRIO.....	23
3.2.2. CONSULTANDO, INATIVANDO OU EXCLUINDO USUÁRIOS	26
3.3. MODELOS DE RESPOSTAS.....	27
3.3.1. INSERINDO MODELOS DE RESPOSTAS.....	27
3.3.2. MACROASSUNTOS.....	29
3.3.3. CONSULTANDO MODELOS DE RESPOSTAS	30
3.3.4. EDITANDO UM MODELO DE RESPOSTA.....	31
3.3.5. INATIVANDO UM MODELO DE RESPOSTAS	32
3.4. FORMAS DE RECEBIMENTO E ENVIO DE RESPOSTA.....	32
4. ATENDENDO OS RELATOS (OUVIDORIA).....	33
4.1. CUIDADOS COM O ATENDIMENTO	33
4.2. CONSULTANDO RELATOS PENDENTES DE ATENDIMENTO.....	33

4.3. RESPONDENDO UM RELATO QUE NÃO PRECISE SER ENCAMINHADO À(S) UNIDADE(S) TÉCNICA(S).....	34
4.4. ENCAMINHANDO UM RELATO ÀS UNIDADES TÉCNICAS	40
4.5. RESPONDENDO UM RELATO RESPONDIDO POR UNIDADE TÉCNICA OU ZONA ELEITORAL	45
4.6. ATENDIMENTO DE RELATOS VIA CORRESPONDÊNCIA.....	48
4.7. REMESSA DE DEMANDAS.....	50
5. ATENDENDO RELATOS ENCAMINHADOS PELA OUVIDORIA (UNIDADES).....	52
5.1. ACESSO AO SISTEMA.....	52
5.2. CONSULTANDO RELATOS RECEBIDOS PELA UNIDADE	53
5.3. CONSULTANDO RELATOS	54
5.4. PRAZOS DE RESPOSTA	54
5.5. STATUS DOS RELATOS ENCAMINHADOS	55
5.6. DEVOLVENDO UM RELATO PARA A OUVIDORIA	55
5.7. RESPONDENDO UM RELATO RECEBIDO NA UNIDADE OU ZONA ELEITORAL	56
5.7.1. INSERINDO INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	58
5.7.2. INSERINDO ANEXOS.....	60
5.8. ACOMPANHAMENTO DE ENCAMINHAMENTOS NOS SETORES.....	61
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	61

1. CONHECENDO O SISTEMA

1.1. DEFINIÇÕES

Para os fins deste manual, considera-se:

- a) Formulário eletrônico: documento digital que possibilita a coleta, a validação e o envio de dados;
- b) Relatos: demandas ou manifestações recebidas que serão tratadas pela Ouvidoria;
- c) Protocolo: numeração sequencial atribuída aos relatos recebidos;
- d) Setor: unidade para a qual os relatos podem ser encaminhados e que, por sua vez, utilizam o sistema com perfil específico, sejam elas unidades do tribunal ou suas respectivas zonas eleitorais;
- e) Encaminhamento: envio de relato a setor(es) ou a zona(s) eleitoral(is) dentro de um mesmo tribunal; e
- f) Remessa: envio de relato a tribunal eleitoral diverso, concluindo a demanda no tribunal remetente.

Definições específicas em relação aos status das manifestações e funcionalidades de atendimento serão apresentadas em seção específica.

1.2. FORMULÁRIO ELETRÔNICO

1.2.1. COMO ACESSAR O FORMULÁRIO ELETRÔNICO

O formulário eletrônico está disponível para acesso e preenchimento pelo público externo na página da Ouvidoria, dentro do Portal do TSE (vide exemplo abaixo) e dos Tribunais Regionais Eleitorais. No caso do TSE, o formulário eletrônico pode ser acessado no endereço <<https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/servicos/ouvidoria-content/formulario-da-assessoria-de-informacao-ao-cidadao>>.

Cada TRE terá o seu próprio link de acesso ao respectivo formulário eletrônico. No caso do TRE/BA, o endereço é o i formado abaixo:



Ao acessar o formulário eletrônico é necessário escolher o tipo de manifestação desejada e preencher os dados solicitados.

Estão disponíveis os seguintes tipos de formulários:

- **Acesso à Informação:** para solicitação de informações com fundamento na Lei de Acesso à Informação.
- **Elogio:** para avaliação positiva dos serviços prestados ou disponibilizados pelo Tribunal.
- **Denúncia:** para comunicação de situações de irregularidades que tenham relação com as atividades do Tribunal.
- **Informação do Título Eleitoral:** para o esclarecimento de dúvidas sobre os serviços relacionados ao título eleitoral.
- **LGPD:** para o exercício de direitos acerca dos dados pessoais da pessoa interessada tratados pelo TSE/TREs (em relação ao cadastro eleitoral, deve-se utilizar o formulário apropriado).
- **Reclamação:** para registro de insatisfação acerca de serviços prestados pelo Tribunal.
- **Solicitação:** para solicitação de providências por parte do Tribunal.
- **Sugestão:** para apresentação de ideia ou proposta de melhoria relativa aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

- **Notícia de Assédio e de discriminação:** para informar situação que possa configurar assédio (moral ou sexual) ou discriminação internamente no respectivo Tribunal.

 INFORMAÇÃO DO TÍTULO ELEITORAL Esclareça dúvidas sobre os serviços relacionados ao título eleitoral. Abrir	 ACESSO À INFORMAÇÃO Solicite uma informação com fundamento na Lei de Acesso à Informação. Abrir	 SOLICITAÇÃO Solicite a adoção de providências por parte do TSE. Abrir
 SUGESTÃO Apresente sua ideia ou proposta de melhoria relativa aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Abrir	 ELOGIO Registre uma avaliação positiva quanto aos serviços prestados ou disponibilizados pelo Tribunal. Abrir	 RECLAMAÇÃO Registre sua insatisfação acerca de serviços prestados pelo TSE. Abrir

1.2.2. REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO

Para registrar demandas do tipo “Informação do Título Eleitoral” ou “Acesso à Informação” é necessário, obrigatoriamente, que o usuário externo se autentique por meio do Gov.Br ou do e-Título. Os outros tipos de formulários não exigem essa autenticação e são de livre preenchimento quanto aos dados solicitados.

Desse modo, a autenticação garante a devida autenticação da pessoa interessada no pedido observadas as exigências legais, como a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sem que limite o atendimento, o qual, caso não se enquadre nas hipóteses acima, pode ser solicitado por meio dos demais tipos de formulários disponíveis que não demandam autenticação.

A mesma página disponibiliza também a consulta de protocolos anteriores e dados estatísticos sobre o atendimento da Ouvidoria.



Realizados os procedimentos de autenticação (quando necessários) ou preenchidos manualmente os dados de identificação, a pessoa interessada poderá prosseguir com o registro da sua manifestação.

É possível informar o nome social, se houver, bem como indicar tratar-se de pessoa idosa ou com deficiência para fins de priorização do atendimento. O formulário de registro de manifestação é dinâmico e visa atender às exigências legais e normativas para a prestação do serviço. Ao finalizar, deve-se preencher a ferramenta de segurança do formulário, concordar com os Termos de Uso e clicar em “Enviar”.

1.2.3. DADOS COLETADOS

A depender do tipo de formulário selecionado e a forma de *login* utilizada, dados pessoais serão preenchidos automaticamente ou informados manualmente pela pessoa demandante.

- a) Nome: este dado é coletado em todos os tipos de formulário, exceto no tipo "denúncia" em que o manifestante pode marcar "sim" para a opção de denúncia anônima. Esse campo é destinado ao preenchimento do nome civil, aquele que consta nos documentos oficiais de identificação. Caso o manifestante prefira ser chamado pelo nome social, deve, além de informar o seu nome civil, clicar no ícone "incluir nome social" e preencher a informação no campo disponibilizado. O nome social, conforme art. 1º, parágrafo único, da Resolução nº 270/2018 do Conselho Nacional de Justiça, é aquele adotado pela pessoa, por meio do qual se identifica e é reconhecida na sociedade, e por ela declarado;
- b) CPF ou Título Eleitoral: o número de documento pessoal do manifestante é coletado obrigatoriamente e automaticamente ao se realizar a autenticação via Gov.Br ou e-título nos formulários do tipo "Acesso à Informação" ou "Informação do Título Eleitoral" para que seja possível a devida identificação da pessoa interessada, conforme já esclarecido no item 1.2.2, e de modo a evitar homônimas e garantir a necessária validação e proteção aos dados pessoais informados nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- c) Nome de pai e mãe: esses dados são coletados apenas no formulário do tipo "Informação do Título Eleitoral", para que seja possível a identificação do eleitor, evitar homônimas e também para atender à LGPD. Com esses dados é possível consultar o cadastro eleitoral com mais precisão para melhor compreensão sobre a demanda e adequada orientação ao manifestante.
- d) Data de nascimento: este dado é coletado apenas no formulário do tipo "Informação do título Eleitoral", para que, combinado com o nome e filiação, seja possível a correta identificação do eleitor, a fim de evitar homônimas e também para atender à LGPD. Com esses dados é possível consultar o cadastro eleitoral com mais precisão para melhor compreensão sobre a demanda e adequada orientação ao manifestante.
- e) Estado: este dado é coletado apenas para fins estatísticos, formulação e direcionamento de políticas.
- f) E-mail: dado coletado para envio do protocolo de atendimento bem como da resposta à demanda encaminhada. Não é coletado nas denúncias anônimas, para as quais não há envio de resposta ao demandante e nem é possível a consulta do andamento da manifestação nesses casos.
- g) Caixa de verificação para pessoa com deficiência ou doença grave: dado coletado para o fim de se observar a prioridade legal de atendimento. O preenchimento com informação falsa sujeita o demandante às penalidades

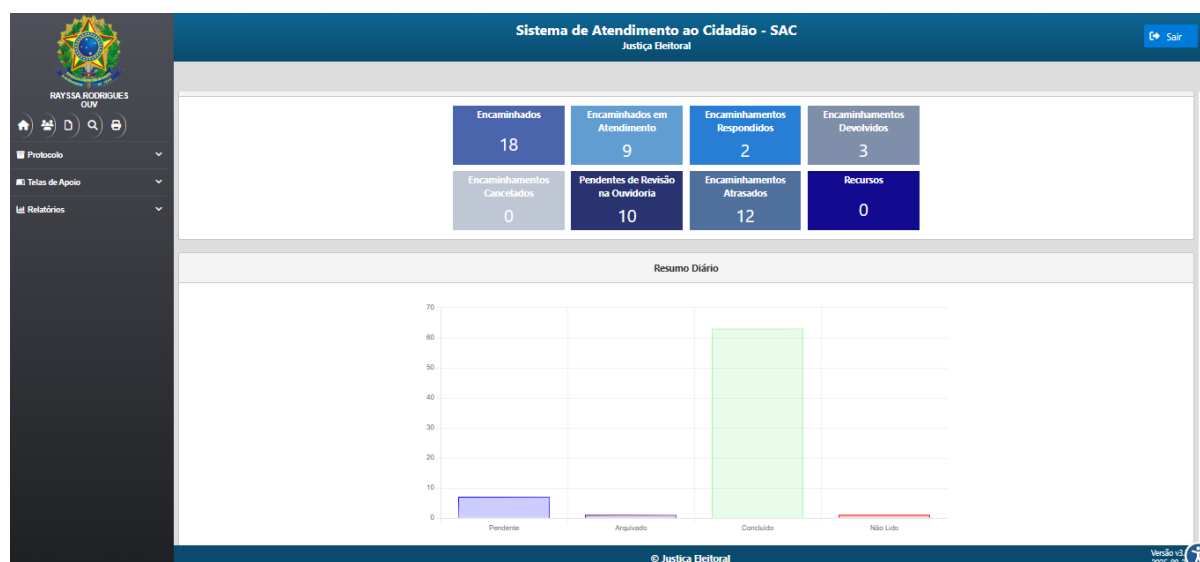
legais.

Conforme já pontuado anteriormente, destaca-se que nas denúncias anônimas não é coletado qualquer tipo de dado pessoal. Por essa razão, não há envio do protocolo de atendimento nem da resposta ao demandante, e também não é possível a consulta do andamento da manifestação.

É importante destacar que o SAC-JE possui registro de log de qualquer visualização ou tratamento envolvendo dados pessoais. Assim, toda visualização e operação que importe em tratamento de dados pessoais fica registrada com data, horário e usuário que realizou a consulta ou outro tipo de tratamento dessas informações.

1.3. TELA INICIAL

Ao realizar o login, o sistema exibe a tela inicial a seguir, composta por quadros informativos gerais (cards), por um gráfico com resumo diário dos relatos e por um menu lateral para acesso às funções e relatórios do sistema.



1.3.1. QUADROS (CARDS)

A tela inicial do SAC-JE exibe quadros com a situação (*status*) dos protocolos em tramitação no sistema para os quais ainda não houve resposta definitiva ao demandante. Os quadros estão relacionados a seguir:

- **ENCAMINHADOS:** protocolos em análise nas unidades técnicas do tribunal ou nas Zonas Eleitorais, ainda sem resposta;
- **ENCAMINHADOS EM ATENDIMENTO:** protocolos encaminhados às unidades técnicas ou Zonas Eleitorais em fase de elaboração de resposta;
- **ENCAMINHAMENTOS RESPONDIDOS:** protocolos respondidos pelas unidades técnicas ou Zonas Eleitorais pendentes de elaboração de resposta final por parte da Ouvidoria;
- **ENCAMINHAMENTOS DEVOLVIDOS:** protocolos encaminhados a unidades

- técnicas, mas devolvidos à ouvidoria por ausência de atribuição da área;
- **ENCAMINHAMENTOS CANCELADOS:** protocolos encaminhados às unidades técnicas, ou Zonas Eleitorais mas cancelados pela Ouvidoria;
 - **PENDENTES DE REVISÃO NA OUVIDORIA:** relatos com resposta pendente de análise pelos gestores da Ouvidoria para envio da resposta final ao demandante;
 - **ENCAMINHAMENTOS ATRASADOS:** protocolos encaminhados às unidades técnicas ou Zonas Eleitorais, pendente de resposta há mais de 20 dias.

Ao clicar no quadro desejado, o sistema direciona o usuário à relação de relatos que se enquadrem na situação (status) descrita.

1.3.2. GRID

O Grid é a tabela com relatos exibida ao clicar em qualquer dos cards da tela inicial ou com os resultados das consultas realizadas na busca por protocolos em outras situações por meio de consulta realizada com a aplicação de filtros.

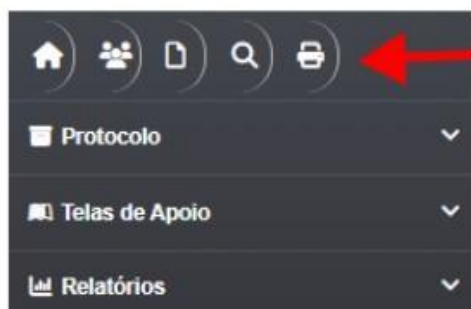
1.3.3. RESUMO DIÁRIO

O resumo diário é um gráfico em coluna que totaliza a quantidade de protocolos registrados no SAC-JE no dia, por status.

Ao passar o mouse sobre cada coluna é exibido o total de protocolos na respectiva situação.



1.3.4. MENU LATERAL



O menu lateral apresenta os botões de acesso rápido e menus referentes ao atendimento dos relatos, telas de apoio e emissão de relatórios.

Os botões de acesso rápido são:

 **Página inicial:** retorna à página inicial do sistema;

 **Fila de atendimento:** ao clicar neste botão, o sistema relaciona todos os protocolos registrados que ainda não foram concluídos, seja pela Ouvidoria ou pelas unidades responsáveis, independente da data de abertura;

 **Novo protocolo:** abre o formulário para preenchimento de um novo relato, possibilitando o lançamento manual de demandas recebidas por telefone, e-mail ou outros canais oficiais de atendimento disponibilizados pelo respectivo Tribunal Eleitoral e que não são registrados automaticamente no SAC-JE;

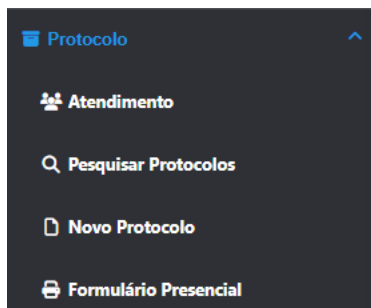
 **Pesquisar protocolo:** o sistema exibe uma tela de consulta com inúmeras possibilidades de filtros, para que o usuário interno da Ouvidoria faça sua pesquisa conforme os parâmetros desejados, ou exibe a relação de relatos com base na última pesquisa realizada.

A nova versão do sistema possibilita a exportação das consultas realizadas, caso necessário, nos formatos *.pdf ou *.xls (planilha do Excel).

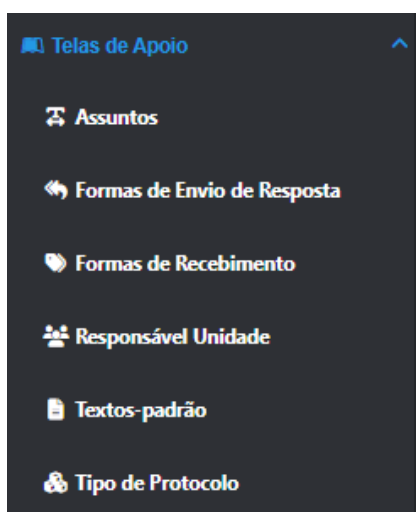
 **Formulário presencial:** abre um arquivo modelo, em formato PDF, para impressão e preenchimento pelo visitante em atendimento presencial, caso não haja

computador disponível na Ouvidoria para registro da demanda pela pessoa interessada diretamente no formulário disponibilizado no site.

Além dos botões de acesso rápido, o menu lateral apresenta as seguintes opções:



Protocolo: este menu traz todas as opções disponíveis nos ícones de acesso rápido (página inicial, fila de atendimento, novo protocolo, pesquisar protocolo e formulário presencial);



Telas de Apoio: este é um menu de cadastros e configurações do sistema:

- **Assuntos:** utilizado para gestão dos modelos de assuntos usados em respostas aos relatos. Neste menu, é possível inserir novos modelos de respostas, alterar os existentes e inativar os que estão em desuso. Não é possível excluir assuntos que tenham sido usados em demandas concluídas, uma vez que ficam registradas no histórico das demandas e nos relatórios estatísticos de atendimento;

- **Formas de envio de resposta:** As formas de resposta disponíveis são padronizadas para todos os tribunais e este menu possibilita que os gestores do sistema consigam apenas consultar as formas de envio de resposta para as respostas dadas por meio do sistema.

A ativação ou inativação de determinado tipo é realizada pela equipe de TI do TSE, caso necessário, a pedido da Ouvidoria do TSE, após alinhamento com as demais Ouvidorias.

Destaca-se que somente as demandas que tenham forma de envio de resposta "e-mail" é que geram envio automático de resposta ao demandante.

Nos demais casos é preciso que a pessoa responsável pelo atendimento realize o envio da resposta manualmente conforme necessário.

- **Formas de recebimento:** assim como as formas de resposta, as formas de recebimento das demandas também são padronizadas para todos os tribunais e seguem o mesmo fluxo em relação à ativação ou inativação dos tipos disponíveis. Nesse menu é possível apenas consultar as formas de recebimento cadastradas.

- **Responsável por setor:** neste menu é realizado o cadastro de usuários com acesso ao SAC-JE, seja na Ouvidoria ou nas unidades técnicas e zonas eleitorais.

Antes de realizar o cadastro no SAC-JE, no entanto, é preciso que o usuário tenha

login ativo no Odin, o qual deve ser solicitado à equipe de suporte técnico do respectivo tribunal.

Após a concessão do acesso ao Odin, caso o novo usuário ainda não possua, os gestores de autorização do SAC-JE no Odin poderão habilitar o usuário como operador no sistema.

Por fim, os usuários administradores da Ouvidoria poderão conceder o acesso ao Sistema SAC-JE a partir da vinculação do(a) usuário(a) à sua unidade de modo que possa visualizar as demandas encaminhadas ao seu setor ou à sua zona eleitoral, conforme o caso.

- **Textos-padrão:** possibilita a edição dos campos que podem ser inseridos automaticamente no e-mail de resposta enviado na conclusão das demandas: cabeçalho, fecho do texto, rodapé e assinatura.
- **Tipos de protocolo:** este ícone possibilita a consulta aos tipos de protocolo disponibilizados pelo sistema, comuns a todas as ouvidorias.
- **Relatórios:** nesse menu é possível emitir os relatórios detalhados no item 1.6.

1.4. TIPOS DE RELATOS

Os tipos de relatos correspondem aos tipos de formulários mencionados no item 1.2.1 e lembrado abaixo. Os tipos de relatos em questão estão disponíveis tanto para uso externo, no formulário eletrônico, quanto para o registro interno de demandas não iniciadas pelo formulário.

- **Acesso à Informação**
- **Elogio**
- **Denúncia**
- **Informação do Título Eleitoral**
- **LGPD**
- **Reclamação**
- **Solicitação**
- **Sugestão**
- **Notícia de Assédio e de Discriminação**

Outros tipos de formulários podem ser elaborados após a avaliação dos requisitos necessários, de acordo com as necessidades identificadas pelas Ouvidorias.

1.4.1. SITUAÇÃO DOS RELATOS (STATUS)

Desde o seu recebimento pela Ouvidoria até a conclusão do atendimento, ou mesmo ainda posteriormente, os relatos podem assumir uma das seguintes situações (status):

1 – RELATO NOVO (NÃO LIDO)	
STATUS	DESCRIÇÃO
Em aberto	Quando o relato novo é cadastrado diretamente (manualmente) no sistema (Menu “Incluir protocolo” ou botão “Incluir”), o relato inicia neste status "Em Aberto".
Não lido	Relato aberto por meio de formulário eletrônico que ainda não foi visualizado ou lido pela Ouvidoria.

2 – EM TRATAMENTO NA OUVIDORIA	
STATUS	DESCRIÇÃO
Lido	Relato foi lido, mas ainda não houve ação ou atribuição de responsável. Deve ser assumido para dar continuidade ao atendimento.
Assumido Há um botão específico para assumir um relato.	Relato foi atribuído a um atendente da Ouvidoria para atendimento.
Reaberto Há um botão específico para reabrir um relato.	Relato que foi concluído e reaberto posteriormente devido a novas informações ou ação necessária. Deve ser assumido para dar novo tratamento.
Pendente de Revisão	Relato que foi respondido, mas aguarda uma nova revisão por parte do(a) gestor(a).
Liberado Há um botão específico para liberar um relato.	Relato liberado pelo(a) gestor(a), para ser assumido por ele(a) mesmo(a) ou por outro atendente. Deve ser assumido para dar novo tratamento.
Resposta Cancelada	Resposta registrada e pendente de revisão foi cancelada, aguardando nova ação da Ouvidoria.
Primeiro Recurso Não lido	Primeiro recurso enviado ao relato ainda não lido pela Ouvidoria.
Segundo Recurso Não lido	Segundo recurso enviado ao relato ainda não lido pela Ouvidoria
Recurso Pendente de Revisão	Relato que está em fase de revisão após recurso apresentado.
Resposta Primeiro Recurso Cancelada	Resposta ao primeiro recurso foi cancelada.

Resposta Segundo Recurso Cancelada	Resposta ao segundo recurso foi cancelada.
Primeiro Recurso Lido	Primeiro recurso enviado foi lido pela Ouvidoria.
Segundo Recurso Lido	Segundo recurso enviado foi lido pela Ouvidoria.

3 – ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL

STATUS	DESCRIÇÃO
Encaminhado	Relato foi encaminhado para outro setor responsável para tratamento.
Encaminhamento Não Lido	Relato foi encaminhado para outro setor mas ainda não foi lido.
Encaminhamento Lido	Relato encaminhado foi lido pelo setor responsável.
Em Atendimento no Setor / Encaminhamento em atendimento	Relato está sendo atendido no setor responsável.
Encaminhamento Respondido	Setor responsável respondeu ao relato encaminhado.
Encaminhamento Cancelado	Relato encaminhado foi cancelado pelo gestor na Ouvidoria e não mais ficará disponível para o setor responsável.
Encaminhamento Devolvido	Relato foi devolvido à Ouvidoria sem resposta, com esclarecimentos para encaminhamento a outra unidade ou complementação de informações.

4 – CONCLUÍDO

STATUS	DESCRIÇÃO
Concluído	Relato foi atendido e finalizado com uma solução ou resposta.
Primeiro Recurso Concluído	Primeiro recurso ao relato foi concluído, com resposta ou decisão final.
Segundo Recurso Concluído	Segundo recurso ao relato foi concluído, com resposta ou decisão final.
Remessa Não Lida	Relato foi remetido a outra Ouvidoria mas ainda não foi lido.
Remessa Lida	Relato foi remetido a outra Ouvidoria e já foi lido na nova Ouvidoria de destino.

5 – ARQUIVADO	
STATUS	DESCRIÇÃO
Arquivado	Relato foi arquivado pela Ouvidoria, finalizando o processo com a justificativa informada.
Desarquivado	Relato foi desarquivado pela Ouvidoria, finalizando o processo com a justificativa informada. Deve ser assumido para dar novo tratamento.

1.5. CONTAGEM DE PRAZOS PELO SISTEMA

O SAC-JE realiza a contagem automática dos prazos descritos abaixo e adota os respectivos comportamentos. Para melhor compreensão, utiliza-se a legenda a seguir:

***D = Data do protocolo do relato**

***D1 = Data de envio para a unidade**

***D2 = Data de resposta pelo TSE/TREs à pessoa interessada**

***D3 = Data do recurso**

Prazo de atendimento dos relatos 20 dias Fundamentação: Art. 11, § 1º, da Lei n. 12.527/2011 Art. 8º, § 1º, da Res.-TSE n. 23.435/2015 Art. 8º, caput, da Res.-TSE n. 23.705/2022 Art. 67 da Res. TRE-BA nº 28/2024	O prazo é o mesmo, tanto para atendimentos realizados apenas pela Ouvidoria, quanto para quando for necessário o encaminhamento às unidades técnicas ou às Zonas Eleitorais, e mesmo que demande o encaminhamento a várias unidades. Contagem do prazo: a partir do momento que o relato é registrado (enviado) pela pessoa interessada. Depois de D+20, o relato é contado como atraso no TSE/TREs . (D = Data do protocolo) Resultados/impactos: • Retorna valores no Relatório de relatos atrasados ; • Retorna valores no Relatório de relatos concluídos com atrasos (Esse relatório retorna apenas os relatos com o status:
--	--

	concluído, arquivado, revisado, primeiro recurso concluído e segundo recurso concluído); • Após D+20 é disparado e-mail automático de alerta do atraso para as unidades; O sistema <u>NÃO bloqueia a opção de resposta</u> no protocolo, mesmo que se passem vários meses após o recebimento do protocolo.
Prazo de atendimento nas unidades dos relatos sem recurso. 15 dias Fundamentação: • Art. 8º, § 1º, da Res.-TSE n. 23.705/2022 . • Art. 8º, § 3º, da Res.-TSE n. 23.435/2015 . • Art. 57 da Res. TRE-BA nº 28/2024	Depois de D1+15 é contado como atraso na unidade . (D1 = Data do envio do relato para a unidade técnica) Resultados/impactos: • Retorna resultado no Relatório de Relatos Encaminhados há 15 dias • Dispara e-mail automático de alerta do atraso (o e-mail de atraso é disparado após 15 dias da data de encaminhamento para protocolos sem recurso, e após 5 dias da data de encaminhamento para protocolos com recurso); • O e-mail de alerta é disparado diariamente às 13h; • Cards de Encaminhamentos Atrasados: Este mesmo prazo de 15 dias (sem recurso) e 5 dias (com recurso) é utilizado para contabilizar os relatos atrasados nessa caixa ("card") da página inicial; • O sistema <u>NÃO bloqueia a opção de resposta</u> no protocolo, mesmo que se passem vários meses após o recebimento do protocolo

Prazo para devolução dos relatos 48 horas Devolução: No caso de não ser a responsável pela informação solicitada, a unidade deverá devolver a demanda à Ouvidoria, em até 48h úteis, com indicação, se possível, de unidade responsável ou do destinatário correto. O prazo de 48 horas úteis é contado apenas de segunda a sexta-feira, ou seja, os finais de semana não são considerados na contagem. A ferramenta de “devolução” não se aplica a relatos remetidos entre Ouvidorias. Fundamentação: • Art. 8º, § 2º, da Res.-TSE n. 23.435/2015	Prazo para devolução de demandas, pelas unidades ou zonas eleitorais, à Ouvidoria sem resposta técnica. A devolução ocorre quando a unidade não é responsável pela informação solicitada. Essa ação deverá estar disponível ao usuário da unidade técnica ou zona eleitoral apenas até o prazo de 48 horas após o encaminhamento do relato pela Ouvidoria, ainda que não seja lido pela unidade recebedora nesse período, não sendo renovado após a leitura do relato. Depois de 48h, é impossibilitada a devolução do relato pela unidade, sendo necessário que seja registrada uma resposta, ainda que não seja a resposta a ser dada ao demandante. Resultados/impactos: • O período que um relato fica encaminhado à unidade até sua devolução à Ouvidoria é contado como efetivo tempo de atendimento para fins de relatórios específicos que contabilizem esse tempo (Relatos Encaminhados 15 dias, caso complete o prazo; Relatos por Tempo Médio de Resposta no Setor); • O único impacto é a impossibilidade de devolução do relato pela unidade.
Prazo para apresentação de recurso pela pessoa demandante: 10 dias após resposta do Pedido de Acesso à Informação Fundamentação: • Art. 15, <i>caput</i>, da Lei n. 12.527/2011. • Art. 14, <i>caput</i>, da Res.-TSE n. 23.435/2015.	Começa a contar 1 dia após a data de resposta do órgão (D2+10). Caso o prazo encerre em um dia não útil, se estenderá até o próximo dia útil. (D2 = Data da resposta enviada pela Ouvidoria) Resultados/impactos: • Após os 10 dias, o recurso fica desabilitado para o demandante. Isso significa que, uma vez expirado o prazo, o cidadão não poderá mais apresentar o recurso, e a opção será

	desativada automaticamente, impossibilitando qualquer ação posterior.
Prazo de atendimento dos recursos pelo órgão 10 dias Fundamentação: Art. 11, § 1º, da Lei n. 12.527/2011 Art. 8º, § 1º, da Res. TSE n. 23.435/2015 Art. 8º, caput, da Res. TSE n. 23.705/2022	Contagem do prazo: Começa a contar 1 dia após a data de recebimento do recurso (D3+10). Caso o prazo encerre em um dia não útil, se estenderá até o próximo dia útil. Depois de D3+10, o relato é contado como atraso no TSE . (D3 = Data do protocolo do recurso) Resultados/impactos: • Retorna valores no Relatório de relatos atrasados ; • Retorna valores no Relatório de relatos concluídos com atrasos (Esse relatório retorna apenas os relatos com o status: concluído, arquivado, revisado, primeiro recurso concluído e segundo recurso concluído); • Após D3+10 é disparado e-mail automático de alerta do atraso para as unidades; • O sistema <u>NÃO bloqueia a opção de resposta</u> no protocolo, mesmo que se passem vários meses após o recebimento do protocolo
Prazo de análise do recurso nas unidades 5 dias após envio do recurso à unidade pela Ouvidoria , conforme previsto na Lei de Acesso à Informação. Fundamentação: • Art. 15, parágrafo único, da Lei n. 12.527/2011. • Art. 14, § 2º, da Res.-TSE n. 23.435/2015	Os recursos são encaminhados à unidade hierarquicamente superior àquela que proferiu a resposta recorrida. Depois de D3+5 é contado como atraso na unidade. (D3 = Data do envio do recurso para a unidade técnica) Resultados/impactos: • Retorna resultado no Relatório de Relatos Atrasados. • Dispara e-mail automático de alerta do atraso após 5 dias da data do encaminhado do recurso pela Ouvidoria à unidade competente para

	apreciação; • O e-mail de alerta é disparado diariamente às 13h; • Cards de Encaminhamentos Atrasados: Este mesmo prazo de 5 dias (relato com recurso) também é utilizado para contabilizar relatos atrasados nessa caixa ("card") da página inicial. O sistema <u>NÃO bloqueia a opção de resposta</u> no protocolo, mesmo que se passem vários meses após o recebimento do protocolo.
Prazo para resposta da pesquisa de satisfação 96 horas após envio do e-mail enviado após conclusão (resposta conclusiva do relato)	O link de acesso para o formulário de preenchimento da Pesquisa de Satisfação deverá ficar disponível pelo prazo de 96 horas após o envio do e-mail. Resultados/impactos: • Após 96 horas do envio do e-mail, o link para a Pesquisa de Satisfação não será mais acessível. O cidadão não conseguirá mais preencher a pesquisa, sendo redirecionado a uma página informando que o prazo expirou.

1.6. TIPOS DE RELATÓRIOS EMITIDOS

Conforme esclarecido no item 1.3.4, no menu lateral Relatórios - Emissão de Estatísticas é possível emitir os tipos de relatórios no SAC-JE detalhados abaixo. A emissão dos relatórios pode ser feita nos formatos *.pdf, *.doc (documento do word) ou *.xls (planilha do excel).

- **Relatos Anônimos:** informa o quantitativo de relatos que foram registrados de forma anônima pelos demandantes. Nos relatos anônimos não são coletados quaisquer dados de identificação da pessoa interessada e, por essa razão, não há envio de resposta ao demandante ficando apenas registrada no atendimento;
- **Relatos Arquivados:** fornece a relação de protocolos arquivados e os respectivos motivos de arquivamento;
- **Relatos Atrasados:** fornece a relação de protocolos concluídos com atraso, tendo como base o prazo de 20 dias, sendo possível filtrar a pesquisa para exibir somente demandas fundadas na LAI ou não;

- **Relatos Concluídos com Atraso:** fornece a relação de protocolos em atraso, tendo como base o prazo de 20 dias, sendo possível filtrar a pesquisa para exibir somente demandas fundadas na LAI ou não;
- **Relatos Denúncia:** fornece a relação de protocolos do tipo “denúncia” recebidos no período selecionado, com a informação do assunto utilizado na resposta e o status da manifestação;
- **Relatos Encaminhados 15 dias:** fornece a relação de protocolos encaminhados às unidades técnicas há mais de 15 dias, ainda sem resposta devolutiva para a Ouvidoria, sendo possível filtrar a pesquisa para exibir somente demandas fundadas na LAI ou não;
- **Relatos Encaminhados:** fornece a relação de protocolos encaminhados às unidades técnicas ou zonas eleitorais no período selecionado, com o tipo de relato, a unidade responsável e as datas de abertura, encaminhamento e retorno do relato à Ouvidoria, bem como o tempo de atendimento pelo setor (em dias) quando for o caso, sendo possível filtrar a pesquisa para exibir somente demandas fundadas na LAI ou não;
- **Relatos em Aberto:** fornece a relação de relatos que estão pendentes de atendimento (conclusão) na data selecionada;
- **Relatos por 1º e 2º recursos:** fornece a relação de relatos nos quais houve apresentação de recursos, mesmo que ainda estejam em análise na área competente;
- **Relatos por Assunto:** informa o quantitativo de relatos por assunto no período selecionado;
- **Relatos por Atendimentos Prioritários:** informa o total de relatos recebidos no mês, nos quais a pessoa demandante solicitou atendimento prioritário;
- **Relatos por demandas LAI Atendidas, Não Atendidas e Em Atendimento:** fornece a relação das demandas do tipo Acesso à Informação registradas no período selecionado, sendo possível filtrar a pesquisa para exibir apenas os relatos deferidos ou indeferidos. A exibição de relatos indeferidos informa o motivo do indeferimento cadastrado quando da conclusão do protocolo.
- **Relatos por Dia:** informa, dia a dia, o quantitativo de relatos recebidos no período selecionado;
- **Relatos por Forma de Recebimento:** informa o quantitativo de relatos por forma recebimento (internet, e-mail, carta, telefone, pessoalmente, SEI, etc.) no período selecionado;
- **Relatos por Forma de Resposta:** informa o quantitativo de relatos por forma de envio de resposta ao demandante no período selecionado;
- **Relatos por Macroassunto:** informa a quantidade de protocolos recebidos no período selecionado, categorizados por macroassunto, sendo possível filtrar a pesquisa para exibir somente demandas fundadas na LAI ou não;
- **Relatório por Portador Deficiência:** informa o quantitativo de relatos, em determinado período, nos quais houve o registro do demandante como pessoa com deficiência ou doença grave;

- **Relatos por Tempo Médio de Resposta no Setor:** informa o tempo médio de resposta (em horas, minutos e segundos) da Ouvidoria e cada setor que tenha recebido relatos encaminhados no período selecionado. Não relaciona unidades que não receberam relatos no período selecionado.
- **Relatos por Tipo:** informa o quantitativo de relatos por tipo (acesso à informação, informação do título eleitoral, reclamação, denúncia, etc.) no período selecionado;
- **Relatos por Tipo, Macroassunto e Assunto:** informa a quantidade de protocolos recebidos no período selecionados, categorizados por tipo, por macroassunto e por assunto, correlacionando os respectivos totais de cada categoria;
- **Relatos por UF:** informa o quantitativo de relatos registrados por estado no período selecionado;
- **Relatos Reabertos:** relação de protocolos reabertos para complementação ou revisão da resposta dada inicialmente;
- **Relatos Recebidos por Mês:** informa, mês a mês, o quantitativo de relatos recebidos no período selecionado;
- **Relatos Remetidos:** fornece a relação dos protocolos que foram remetidos para outras Ouvidorias Eleitorais, categorizados por tipo do relato, situação (status) do protocolo e destinos da(s) remessa(s) realizada(s);
- **Relatos Sigilosos:** informa o quantitativo de relatos que foram registrados como sigilosos pelos demandantes. Nos relatos sigilosos o nome do demandante não é exibido na lista dos relatos e aparece apenas para o atendente que assumiu o relato;
- **Relatório de Conteúdo do Relato:** fornece a relação de relatos e todos os dados do protocolo. Além do período desejado, é possível selecionar o(s) setor(es) e informar o nome do demandante na consulta;
- **Relatório Pesquisa de Satisfação - Analítico:** fornece as respostas registradas pelos demandantes no campo “sugestões/comentários” da pesquisa de satisfação; e
- **Relatório Pesquisa de Satisfação - Sintético:** informa os resultados, em valores percentuais, dos itens avaliados nas pesquisas de satisfação respondidas.

1.7. ACESSIBILIDADE

Tanto o formulário eletrônico utilizado para abertura das demandas pelo público externo quanto o módulo de gestão das demandas utilizado pelas Ouvidorias conta com a ferramenta de acessibilidade Rybenná.

A assistência pode ser solicitada no ícone  localizado no canto inferior direito das respectivas páginas.

A ferramenta permite aos surdos, pessoas com deficiências visuais ou intelectuais,

idosos, disléxicos e outras pessoas com dificuldade de leitura e de compreensão de textos, a possibilidade de entendimento dos conteúdos web. É uma tecnologia assistiva para traduzir textos do português para libras e voz.

Em caso de dúvidas ou problemas no funcionamento da ferramenta entre em contato com o suporte técnico do TSE pelo e-mail 8800@tse.jus.br.

2. ACESSANDO O SISTEMA

O acesso ao SAC-JE é feito no endereço <<https://sac-je.tse.jus.br/sac/>> por meio dos mesmos usuário e senha de acesso à plataforma Odin.

O sistema também pode ser acessado diretamente via Odin, disponível em <<https://odin.tse.jus.br/>>.

Com o acesso ao Odin liberado, deve-se ainda configurar o acesso ao próprio SAC-JE, conforme descrito no item 3.2 - Cadastrando novos usuários.

3. CONFIGURANDO O SISTEMA

3.1. PERFIS DE ACESSO

O SAC-JE possui os seguintes perfis de acesso: **Administrador, Atendente e Setor.**

Os perfis "Administrador" e "Atendente" são exclusivos de usuários(as) vinculados(as) à **Ouvidoria**.

- Administrador: possui acesso completo ao sistema e pode gerenciar atendimentos, usuários e configurações internas. Destaca-se as seguintes atribuições:
 - Cadastrar usuários no SAC-JE, tanto da Ouvidoria quanto de outras unidades, conceder o perfil de acesso e, quando for o caso de usuários de outras unidades, vincular aos respectivos setores ou às respectivas zonas eleitorais;
 - Permissão para editar os modelos de resposta cadastrados no sistema;
 - Permissão para liberar demandas assumidas por outro usuário, seja para solicitar que seja assumida por outra pessoa ou para ficar sob sua responsabilidade;
 - Revisar os relatos e orientar os atendentes sobre demandas em que tenham dúvidas quanto às informações a serem prestadas em cada caso específico;
 - Avaliar a necessidade de encaminhamento de demandas às áreas técnicas e enviá-las para análise;
 - Permissão para alterar texto de resposta e desmarcar o botão "pendente de revisão" em relatos assumidos por outros atendente e assim concluí-lo, sem que para isso se tenha que assumir a demanda.

- **Atendente:** Pode registrar e atender solicitações no sistema, com acesso limitado às configurações administrativas.
 - É o usuário lotado na Ouvidoria que, em geral, responde as demandas registrados no SAC-JE e que recorre ao gestor para solucionar dúvidas relacionadas aos temas consultados.
 - Neste perfil não é possível alterar modelos de resposta cadastrados no SAC-JE e também não é possível liberar protocolos assumidos por outros usuários.

O perfil “Setor” é o perfil atribuído aos usuários internos vinculados às unidades do Tribunal (seções, coordenadoria, secretarias, assessorias, etc) ou às zonas eleitorais,

Cada unidade recebe encaminhamentos afetos ao tema de sua área para prestar as informações cabíveis quando não houver resposta em transparência ativa ou já conhecida pela Ouvidoria.

3.2. CADASTRANDO USUÁRIOS

O acesso ao sistema SAC-JE é realizado em duas etapas. Primeiro, deve ser solicitado ao suporte técnico do respectivo tribunal o cadastramento no Odin, caso o usuário ainda não tenha acesso à plataforma.

Após a liberação de acesso ao Odin, os gestores da Ouvidoria com o perfil de Administrador do SAC-JE farão, diretamente no sistema, a vinculação dos usuários às respectivas unidades (Ouvidoria, setores do Tribunal ou zonas eleitorais) e definirão o perfil de acesso (atendente, gestor ou setor).

3.2.1. INCLUINDO UM USUÁRIO

Para a concessão de credenciais de acesso ao SAC-JE, deve haver pelo menos um(a) Gestor(a) de Autorização cadastrado(a) no Odin.

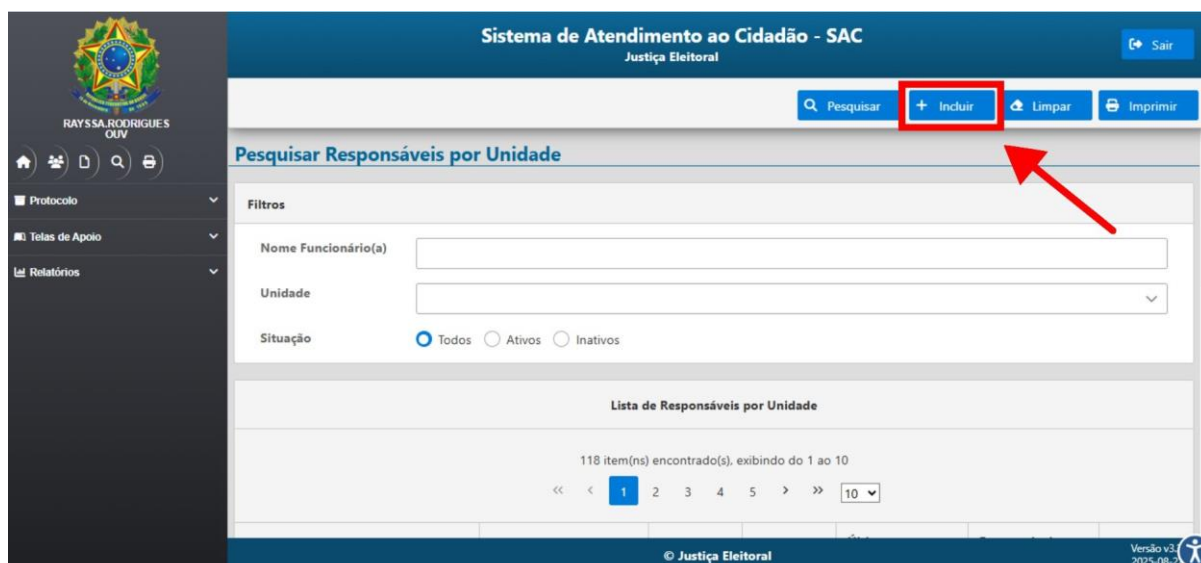
Esse(a) gestor(a) está habilitado, então, a habilitar, no Odin, outras pessoas como operadores do sistema.

Uma vez autorizados a operar o sistema, os usuários da Ouvidoria devidamente cadastrados no Odin e com perfil de “Administrador” poderão incluir esses novos usuários no SAC-JE e fazer a escolha do perfil que lhes será concedido, bem como a vinculação às respectivas unidades pelas quais terão acesso ao sistema, quando for o caso.

***Observação:** o primeiro usuário Administrador de uma Ouvidoria no SAC-JE será atribuído diretamente pela Coordenadoria de Sistemas Administrativos (Csadm) do TSE, para que possa dar continuidade aos demais cadastros.

Em caso de problemas com a senha é preciso abrir chamado junto ao suporte técnico do respectivo tribunal pois as Ouvidorias não possuem credenciais de acesso para liberar/resetar o login e a senha do Odin.

Para incluir um usuário, é necessário clicar na opção “Telas de Apoio” disponível no menu lateral, escolher o item "Responsável por setor" no menu lateral e clicar no botão “incluir”.



Em seguida deve-se digitar o nome do usuário no campo “Nome Funcionário(a)” e será exibida a relação de pessoas correspondentes ao nome digitado que já têm acesso ao Odin.

Selecione o nome correto, preencha as opções disponíveis nos campos “perfil” e “unidade”, e marque se o usuário ficará “ativo” ou “inativo”. Para finalizar, clique em “incluir”.

Os usuários das Ouvidorias devem ser vinculados ao respectivo tribunal.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Incluir Responsável por Unidade

Dados do Responsável por Unidade

Nome *

Perfil *

Unidade *

Situação *

Última Atualização

Setor

© Justiça Eleitoral Versão v3 2025-08-2

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Incluir Responsável por Unidade

Dados do Responsável por Unidade

Nome *

Perfil *

Unidade *

Situação *

Última Atualização

TSE - TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
PGE - PROCURADORIA GERAL ELEITORAL
G4-STJ - MINISTRO 4 - STJ
G3-STJ - MINISTRO 3 - STJ
CGE - CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA ELEITORAL

© Justiça Eleitoral Versão v3 2025-08-2

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Incluir Responsável por Unidade

Dados do Responsável por Unidade

Nome *

Perfil *

Unidade *

Situação * ☒ Ativo ☐ Inativo

Última Atualização -

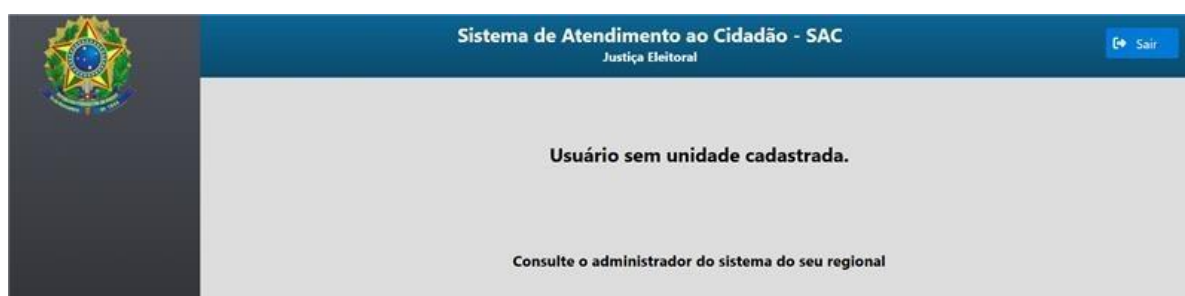
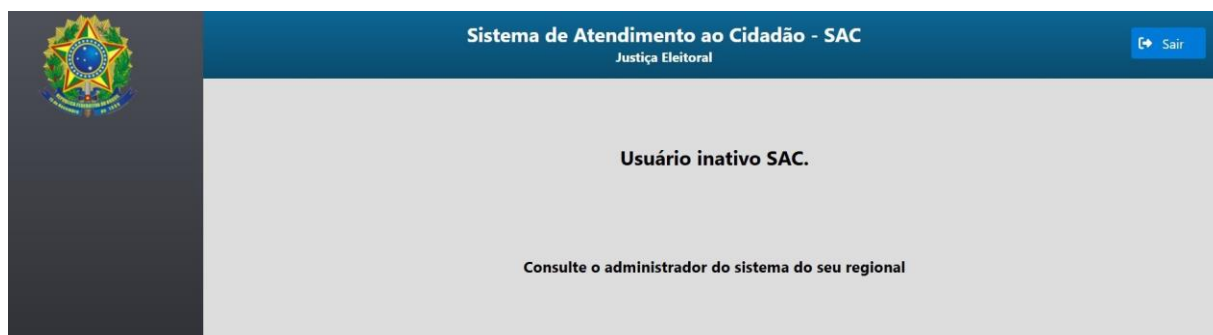
© Justiça Eleitoral Versão v3 2025-08-2

No TSE, atualmente, é autorizado o acesso ao Sistema SAC-JE por apenas três pessoas de cada setor externo à Ouvidoria. Essa decisão, no entanto, é de

competência de cada Ouvidoria em relação à sua forma de gestão dos acessos.

No exemplo do TSE, ao solicitar a criação de um novo usuário, o setor também deverá indicar qual dos usuários existentes deverá ter seu acesso excluído, de modo a manter o quantitativo permitido pela Administração do tribunal.

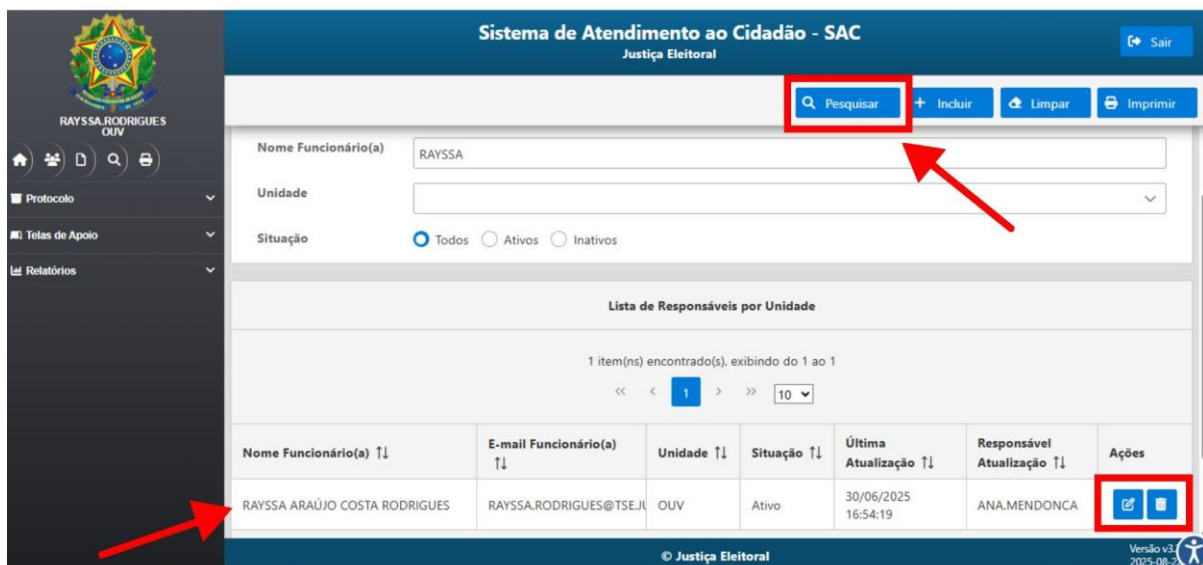
Assim, nesse contexto específico, quando um setor do TSE solicitar a alteração de usuários, deve-se excluir ou inativar o usuário indicado No Sistema. Uma vez inativado (continua aparecendo na relação, mas inativo) ou excluído um usuário (desaparece da relação), o usuário não terá mais acesso ao sistema.



3.2.2. CONSULTANDO, INATIVANDO OU EXCLUINDO USUÁRIOS

Para consultar se um usuário possui cadastro no SAC-JE, basta preencher o nome no campo “nome funcionário” ou o setor desejado para ver a relação de todos os usuários vinculados e clicar no botão “pesquisar” na parte superior da tela.

O nome do usuário será exibido no resultado da pesquisa. Para fazer qualquer alteração no cadastro basta clicar no botão “editar” (ícone do lápis, na coluna “ações” à direita), efetivar as alterações e clicar no botão Salvar.



Para excluir ou inativar o acesso de usuários, basta consultar o nome e:

- para excluir deve-se clicar no botão “excluir” (ícone da lixeira) na coluna “ações”; ou
- para inativar é preciso clicar no botão “editar” (ícone do lápis) na coluna “ações”, em seguida marcar “inativo” no cadastro do usuário e “salvar”.

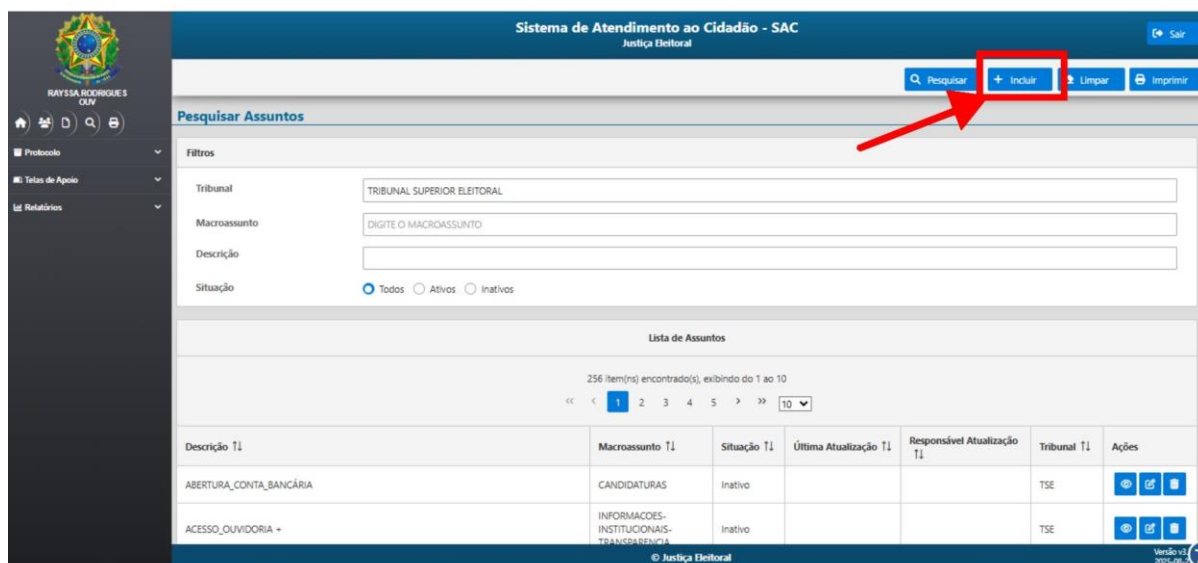
3.3. MODELOS DE RESPOSTAS

O gerenciamento dos modelos de respostas cadastrados no SAC-JE é feito no menu “Telas de Apoio”, opção “Assuntos”.



3.3.1. INSERINDO MODELOS DE RESPOSTAS

Para inserir um modelo de respostas, ao acessar o menu lateral Tela de Apoio - Assuntos, deve-se clicar no botão “INCLUIR”, no canto superior direito.



Será aberto o formulário de cadastro do novo assunto com os campos:

- **Macroassunto:** ao inserir um modelo de resposta, deve-se selecionar primeiramente, dentre as opções previamente cadastradas e disponibilizadas pelo sistema, o macroassunto ao qual o modelo ficará vinculado;
- **Descrição:** deverá ser inserido o título do modelo de resposta. Para fins estatísticos, orienta-se não usar na descrição termos idênticos aos macroassuntos;
- **Situação:** O modelo de resposta pode ser cadastrado como um modelo ativo ou inativo. Modelos inativos não aparecem na pesquisa dos modelos disponíveis ao montar a resposta para atendimento de uma demanda;
- **Situação Pesquisa:** Nesse campo deve-se marcar, ou não, a critério da Ouvidoria, a caixa de verificação (check box) quanto ao envio de e-mail contendo o link para preenchimento da pesquisa de satisfação ao se concluir (responder) demandas nas quais seja utilizado o modelo de resposta que estiver sendo criado. É possível alterar a opção escolhida a qualquer tempo. Para saber mais sobre a pesquisa de satisfação, consultar item 6 deste manual.
- **Resposta padrão:** corresponde ao texto do modelo que será utilizado na montagem das respostas, ocasião em que poderá ser editado.

3.3.2. MACROASSUNTOS

Os macroassuntos reúnem de forma consolidada as estatísticas referentes a todos os assuntos vinculados a eles de modo a apresentar um panorama nacional das principais demandas em atendimento pelas Ouvidorias Eleitorais que utilizarem o sistema.

Na versão nacional do SAC-JE, os macroassuntos serão cadastradas pela TI do TSE de forma centralizada e eventual alteração ou inclusão de macroassuntos deve ser discutida pelas Ouvidorias e oportunamente solicitada, conforme o caso.

A lista de macroassuntos disponibilizados quando da elaboração deste manual é:

- ACESSIBILIDADE
- AÇÕES EDUCACIONAIS E SOCIOAMBIENTAIS
- ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA JUSTIÇA ELEITORAL
- CANDIDATURAS
- CERTIDÕES
- CONCURSO PÚBLICO / ESTÁGIO
- DADOS ESTATÍSTICOS
- DEMANDAS DE COMPETÊNCIA DE OUTROS ÓRGÃOS
- DEMANDAS INCOMPREENSÍVEIS OU DESARRAZOADAS
- DEMANDAS INTERNAS DE PESSOAL DA JUSTIÇA ELEITORAL
- DEMANDAS RELATIVAS A DIVERSIDADE E DIGNIDADE DA PESSOA
- DESINFORMAÇÃO
- DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS
- EXERCÍCIO DO VOTO
- ILÍCITOS ELEITORAIS
- INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS E TRANSPARÊNCIA
- INTEGRIDADE INSTITUCIONAL

- LEGISLAÇÃO ELEITORAL E JURISPRUDÊNCIA
- MESÁRIOS(AS)
- PARTIDOS POLÍTICOS
- PORTAIS, SISTEMAS E APLICATIVOS DA JUSTIÇA ELEITORAL
- PROCESSOS JUDICIAIS / ADMINISTRATIVOS
- PROPAGANDA ELEITORAL
- SERVIÇOS ELEITORAIS
- URNA ELETRÔNICA E SISTEMA ELETRÔNICO DE VOTAÇÃO
- VOTAÇÃO

Sugere-se a leitura do glossário de macroassuntos já encaminhado às Ouvidorias para melhor compreensão de cada item.

3.3.3. CONSULTANDO MODELOS DE RESPOSTAS

Para consultar os modelos de respostas existentes, deve-se acessar o menu “Tela de apoio”, escolher a opção “Assuntos” e utilizar, se necessário, os filtros “Tribunal”, “Macroassunto” e “Situação”, além de poder digitar um trecho do nome do modelo de resposta desejado no campo “Descrição” (considerando a acentuação) e clicar em pesquisar.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Pesquisar Assuntos

Filtros

Tribunal: TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Macroassunto: DIGITE O MACROASSUNTO

Descrição:

Situação: ☒ Todos ☐ Ativos ☐ Inativos

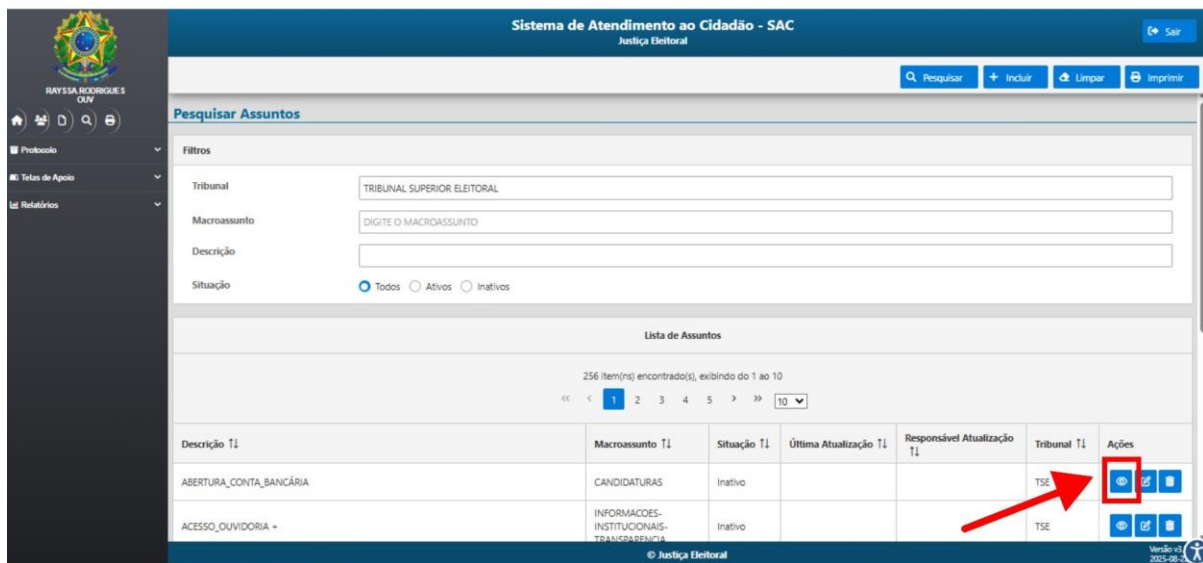
Lista de Assuntos

256 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 10

Descrição TI	Macroassunto TI	Situação TI	Última Atualização TI	Responsável Atualização TI	Tribunal TI	Ações
ABERTURA_CONTA_BANCÁRIA	CANDIDATURAS	Inativo			TSE	
ACESSO_OUVIDORIA	INFORMACOES-INSTITUCIONAIS-TRANSPARENCIA	Inativo			TSE	

© Justiça Eleitoral

Para consultar o cadastro do assunto, inclusive o teor do modelo de resposta, basta clicar no ícone do “olho” na coluna “Ações” do grid.



Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Pesquisar Assuntos

Filtros

Tribunal: TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Macroassunto: DIGITE O MACROASSUNTO

Descrição:

Situação: ☒ Todos ☐ Ativos ☐ Inativos

Lista de Assuntos

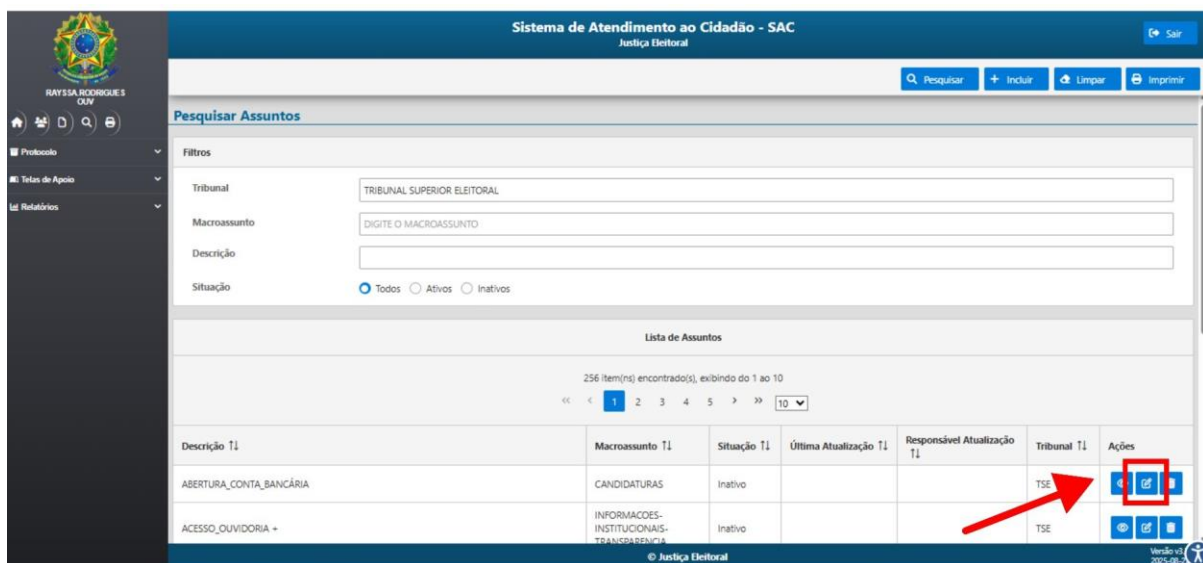
256 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 10

Descrição TI	Macroassunto TI	Situação TI	Última Atualização TI	Responsável Atualização TI	Tribunal TI	Ações
ABERTURA_CONTA_BANCÁRIA	CANDIDATURAS	Inativo			TSE	[Edit] [Print] [Delete]
ACESSO_OUVIDORIA +	INFORMACOES- INSTITUCIONAIS- TRANSPARENCIA	Inativo			TSE	[Edit] [Print] [Delete]

© Justiça Eleitoral

3.3.4. EDITANDO UM MODELO DE RESPOSTA

Após consultar o modelo de resposta desejado conforme explicado no item anterior, basta clicar no ícone de edição do modelo de resposta que se pretende editar, fazer as alterações de texto e clicar no botão salvar, localizado no canto superior direito.



Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Pesquisar Assuntos

Filtros

Tribunal: TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Macroassunto: DIGITE O MACROASSUNTO

Descrição:

Situação: ☒ Todos ☐ Ativos ☐ Inativos

Lista de Assuntos

256 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 10

Descrição TI	Macroassunto TI	Situação TI	Última Atualização TI	Responsável Atualização TI	Tribunal TI	Ações
ABERTURA_CONTA_BANCÁRIA	CANDIDATURAS	Inativo			TSE	[Edit] [Print] [Delete]
ACESSO_OUVIDORIA +	INFORMACOES- INSTITUCIONAIS- TRANSPARENCIA	Inativo			TSE	[Edit] [Print] [Delete]

© Justiça Eleitoral

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Botões: Salvar, Novo, Voltar

Alterar Assunto

Dados do Assunto

Macroassunto *: ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA JUSTIÇA ELEITORAL

Descrição *: ACESSO À OUVIDORIA

Situação *: ☒ Ativo ☐ Inativo

Situação Pesquisa: ☒ Enviar pesquisa de satisfação?

Resposta Padrão *: [Rich Text Editor]

REPOSTA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO
Foram prestados os esclarecimentos necessários sobre os canais de atendimento da Ouvidoria.

CASO GERAL:
Em resposta à mensagem recebida pela Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), informa-se que é possível contatar esta Ouvidoria por formulário eletrônico, e-mail, telefone, correspondência e presencialmente.

- Formulário eletrônico: disponível em <<https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria>>. Os questionamentos encaminhados pelo formulário são geralmente respondidos em até 48 horas para o e-mail informado, desde que não demande manifestação de unidade técnica do TSE.
- Telefone: o atendimento por telefone está disponível de segunda à sexta-feira, pelos números indicados no site do TSE em <<https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria>>.
- E-mail: ouvid@tse.jus.br
- Correspondência: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral, Setor de Administração Federal Sul (SAFS) Quadra 7, Lotes 1,2, Brasília/DF, CEP: 70005-601
- Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, no endereço informado acima.

CASO 1: ERRO VERIFICADO PELO GESTOR
Em resposta à mensagem enviada à Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), informa-se que foi verificado erro em resposta encaminhada anteriormente. Dessa forma, sua manifestação inicial foi reaberta para complementação/redecação de resposta, conforme segue:
"000000"
Pedimos desculpas pelo equívoco.

© Justiça Eleitoral

3.3.5. INATIVANDO UM MODELO DE RESPOSTAS

Após consultar o modelo de resposta conforme item anterior, para torná-lo inativo (indisponível para utilização como resposta às demandas) basta alterar o campo “Situação” para “inativo” e, em seguida, clicar no botão “salvar”.

Não é possível excluir assuntos que já tenham sido usados em demandas anteriores já concluídas. Nesses casos, para que o assunto fique indisponível para uso, basta inativá-lo.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Botões: Salvar, Novo, Voltar

Alterar Assunto

Dados do Assunto

Macroassunto *: ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA JUSTIÇA ELEITORAL

Descrição *: ACESSO À OUVIDORIA

Situação *: ☐ Ativo ☒ Inativo

Situação Pesquisa: ☒ Enviar pesquisa de satisfação?

Resposta Padrão *: [Rich Text Editor]

REPOSTA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO
Foram prestados os esclarecimentos necessários sobre os canais de atendimento da Ouvidoria.

CASO GERAL:
Em resposta à mensagem recebida pela Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), informa-se que é possível contatar esta Ouvidoria por formulário eletrônico, e-mail, telefone, correspondência e presencialmente.

- Formulário eletrônico: disponível em <<https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria>>. Os questionamentos encaminhados pelo formulário são geralmente respondidos em até 48 horas para o e-mail informado, desde que não demande manifestação de unidade técnica do TSE.
- Telefone: o atendimento por telefone está disponível de segunda à sexta-feira, pelos números indicados no site do TSE em <<https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria>>.
- E-mail: ouvid@tse.jus.br
- Correspondência: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral, Setor de Administração Federal Sul (SAFS) Quadra 7, Lotes 1,2, Brasília/DF, CEP: 70005-601
- Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, no endereço informado acima.

CASO 1: ERRO VERIFICADO PELO GESTOR
Em resposta à mensagem enviada à Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), informa-se que foi verificado erro em resposta encaminhada anteriormente. Dessa forma, sua manifestação inicial foi reaberta para complementação/redecação de resposta, conforme segue:
"000000"
Pedimos desculpas pelo equívoco.

© Justiça Eleitoral

3.4. FORMAS DE RECEBIMENTO E ENVIO DE RESPOSTA

No menu “Telas de apoio”, opção “Formas de recebimento” e/ou “Formas de envio de respostas”, é possível consultar as formas de atendimento disponibilizadas tanto para registro das demandas (entrada), como de respostas (saída).

Na versão nacional do SAC-JE, as formas de recebimento e envio de resposta serão padronizadas, editadas pela TI do TSE de forma centralizada.

Todos os tribunais aderentes poderão se utilizar das opções cadastradas conforme suas práticas de atendimento, as quais devem atender às exigências normativas.

4. ATENDENDO OS RELATOS (OUVIDORIA)

4.1. CUIDADOS COM O ATENDIMENTO

Ao realizar o tratamento de demandas cadastradas no SAC-JE, sejam elas recebidas via formulário eletrônico ou inseridos pela Ouvidoria, a pessoa responsável deve atentar-se, especialmente à necessidade de reclassificação do tipo da manifestação, caso necessário, e à proteção de dados pessoais.

Ao assumir a demanda, o atendente pode reclassificá-la, caso o tipo de formulário utilizado pela pessoa demandante esteja equivocado. Basta selecionar o "tipo" adequado, e clicar em "Salvar".

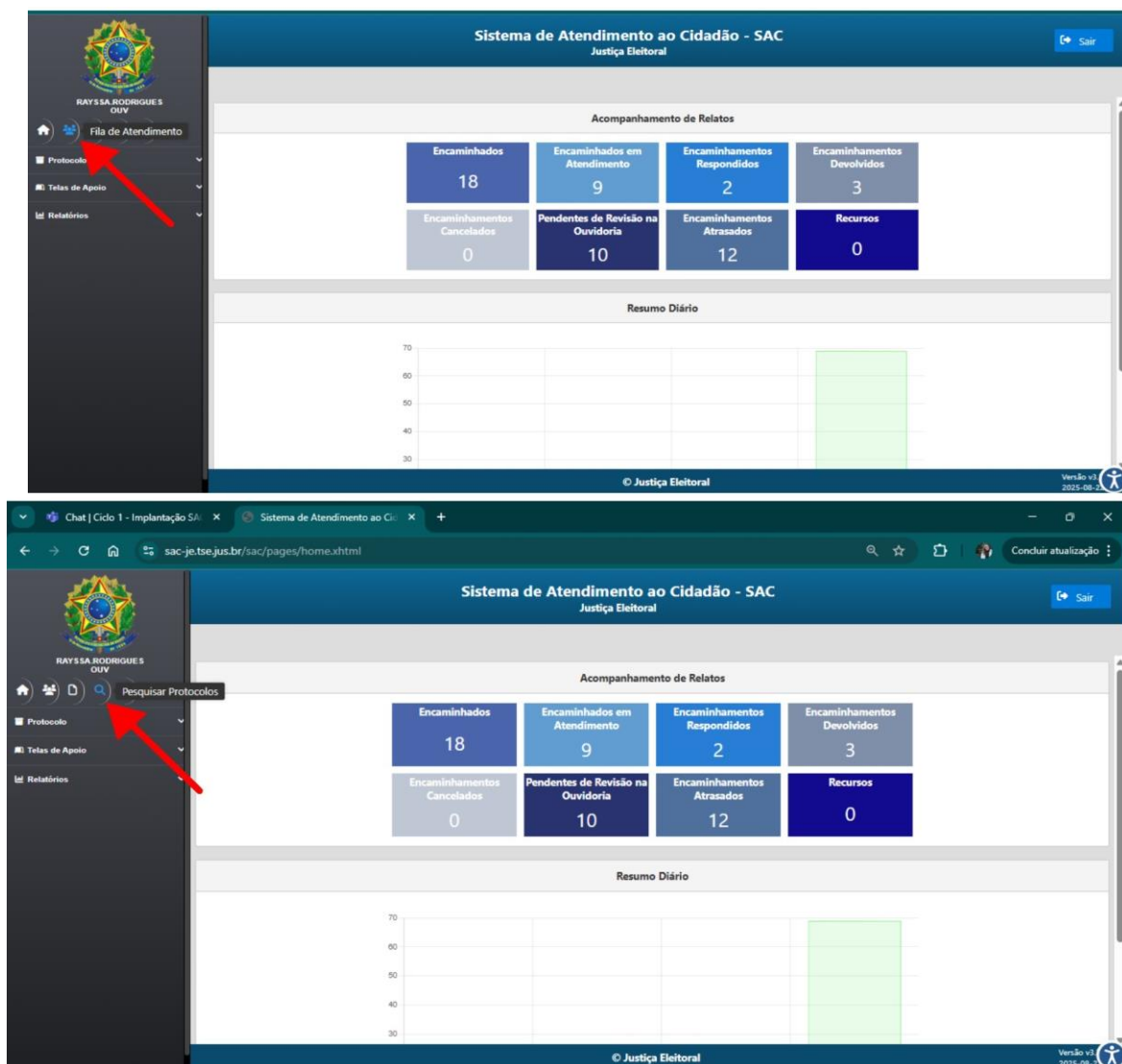
Em relação aos dados pessoais, especialmente com relação às informações do cadastro eleitoral, os dados que podem ser fornecidos em resposta a uma demanda só podem ser informados à pessoa titular dos dados e quando esta tiver sido devidamente identificada por meio de autenticação via Gov.Br ou e-Título.

Ainda, ao encaminhar um protocolo para atendimento a outra unidade (setores e zonas eleitorais), é necessário certificar-se de encaminhar exclusivamente os dados essenciais ao atendimento.

4.2. CONSULTANDO RELATOS PENDENTES DE ATENDIMENTO

Para consultar os relatos pendentes de atendimento pela Ouvidoria pode-se utilizar o botão "Fila de Atendimento" , localizado no menu de acesso rápido da página inicial do sistema, ou utilizar o botão "consultar" , no mesmo menu, e escolher os filtros desejados.

A fila de atendimento relaciona todos os relatos que estejam pendentes, ou seja, não estejam concluídos, revisados (status antigo, em desuso) ou arquivado.



4.3. RESPONDENDO UM RELATO QUE NÃO PRECISE SER ENCAMINHADO À(S) UNIDADE(S) TÉCNICA(S)

Para responder um relato é preciso clicar no item “editar”  ou clicar diretamente na demanda para abrir o seu conteúdo e, então, clicar no botão “assumir” para que aquela demanda fique vinculada à pessoa que a abriu e leu, de modo que prossiga no tratamento da mesma.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Rayssa Rodrigues OUV

Fila de Atendimento

Filtros

Protocolo:
 Descrição Protocolo:
 Demandante:
 Período de Cadastro: Até

Descrição Resposta:
 Atendente Responsável:

Lista de Protocolos

2101 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 10

☐	Protocolo T1	Data Recebimento T1	Tipo T1	Demandante T1	Atendente Responsável T1	Situação Atual	Últ. Encaminhamento	Ações
☐	88076	26/08/2025 11:00	SUGESTÃO	CHICO BENTO		Não lido 26/08/2025 11:00		
☐	88075	26/08/2025 10:59	SOLICITAÇÃO	MARIA JOAQUIM		Não lido 26/08/2025 10:59		

© Justiça Eleitoral

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Rayssa Rodrigues OUV

Alterar Protocolo

Protocolo: 88076 > Situação: Lido

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Dados do Relatante

Tipo * SUGESTÃO

Anônimo? * ☒ Não ☐ Sim

Sigiloso? ☒ Não ☐ Sim

Nome * CHICO BENTO ☐ Incluir Nome Social?

CPF Título de Eleitor

Estado * DF

Forma de Recebimento * INTERNETE Forma de Resposta * E-MAIL

E-mail * XXXXX@qualquer.jus.pt

☐ Pessoa com Deficiência/Doença Grave

© Justiça Eleitoral

Para responder a demandas, clique na aba “Respostas” e no ícone incluir resposta ou diretamente no botão “incluir resposta”.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Rayssa Rodrigues OUV

Protocolo Assumido com sucesso

Protocolo: 88076 > Situação: Assumido > Atendente Responsável: RAYSSA RODRIGUES

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Dados do Relatante

Tipo * SUGESTÃO

Anônimo? * ☒ Não ☐ Sim

Sigiloso? ☒ Não ☐ Sim

Nome * CHICO BENTO ☐ Incluir Nome Social?

CPF Título de Eleitor

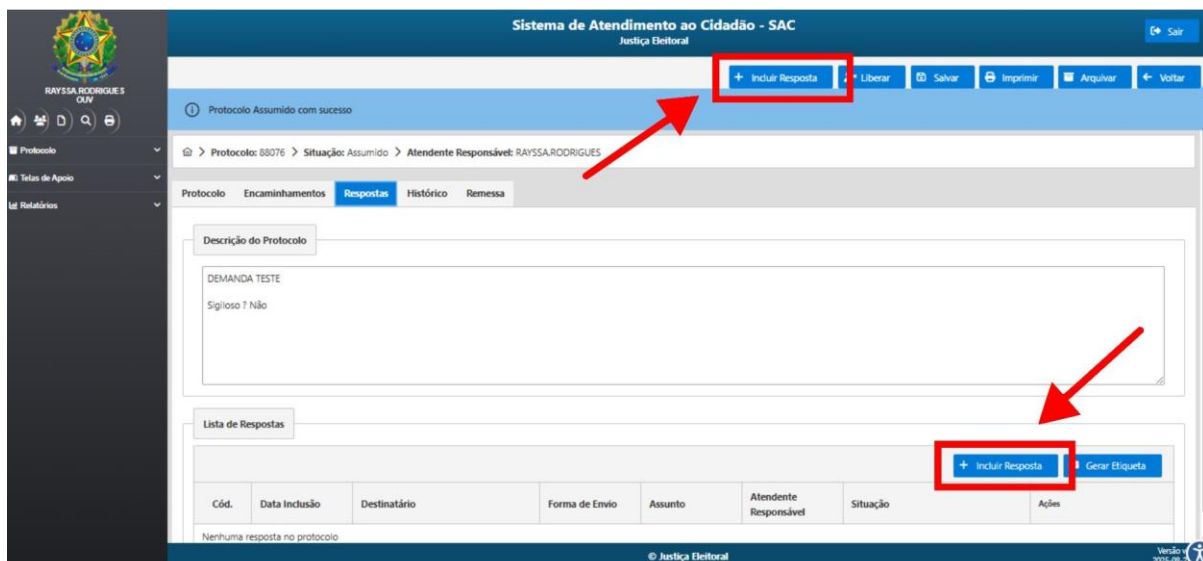
Estado * DF

Forma de Recebimento * INTERNETE Forma de Resposta * E-MAIL

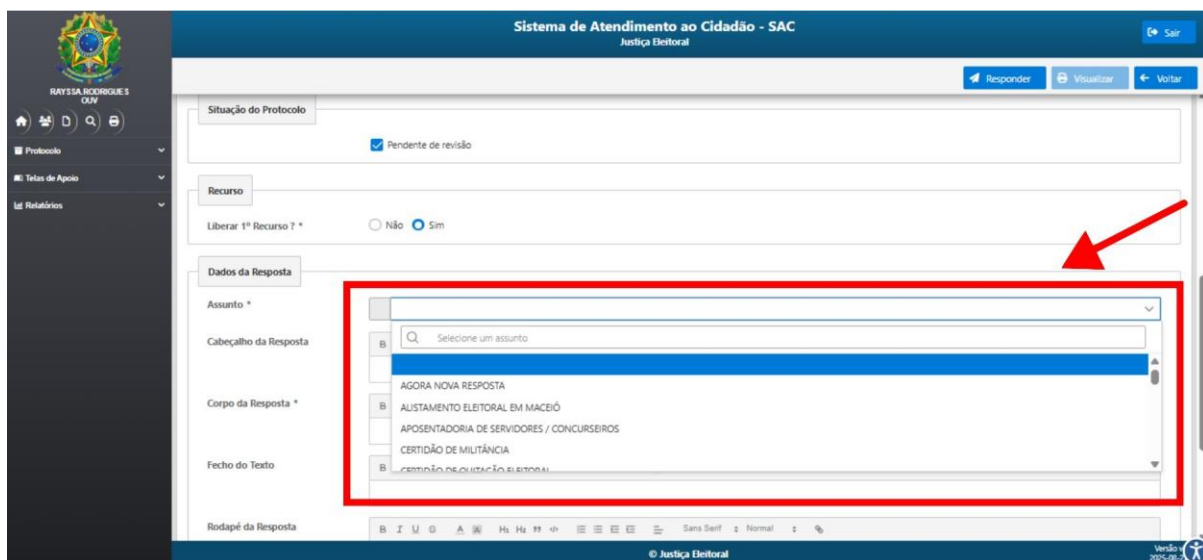
E-mail * XXXXX@qualquer.jus.pt

☐ Pessoa com Deficiência/Doença Grave

© Justiça Eleitoral



Em seguida selecione a opção de modelo de resposta no campo “assunto”. Para isso, é preciso começar a digitar palavra-chave do modelo e então o sistema exibirá todas as opções disponíveis para escolha. Em seguida faça as edições necessárias, no texto que será inserido no campo “Corpo da resposta” e nos demais campos, se necessário. Está prevista atualização do sistema que permita a escolha primeiramente do Macroassunto e do assunto em seguida.



Se for necessário inserir anexos à resposta, clique no botão “Adicionar arquivo”.

Após adicionar o anexo é possível excluir ou visualizar o arquivo antes de responder o relato.

No campo Recurso, selecione “sim” ou “não” (vide imagem abaixo) para disponibilizar a possibilidade de recurso por parte da pessoa demandante em face da resposta recebida, conforme requisitos legais e definições internas da Ouvidoria.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Sair

Responder Visualizar Voltar

Situação do Protocolo

Situação do Protocolo * ☐ Deferido ☐ Indeferido ☒ Pendente de revisão

Recurso

Liberar 1º Recurso ? * ☐ Não ☒ Sim

Dados da Resposta

Assunto *

Cabeçalho da Resposta

Corpo da Resposta *

© Justiça Eleitoral Versão 2015-09-21

Demandas do tipo “Acesso à Informação” vêm com a opção "sim" selecionada por padrão, mas o campo pode ser alterado a critério da Ouvidoria. Além disso, em demandas dessa natureza, é necessário selecionar se o pedido foi “deferido” ou “indeferido”.

No caso de indeferimento, deve-se ainda preencher a justificativa para tal decisão.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Sair

Responder Visualizar Voltar

Situação do Protocolo

Situação do Protocolo * ☐ Deferido ☐ Indeferido ☒ Pendente de revisão

Recurso

Liberar 1º Recurso ? * ☐ Não ☒ Sim

Dados da Resposta

Assunto *

Cabeçalho da Resposta

Corpo da Resposta *

© Justiça Eleitoral Versão 2015-09-21

Atenção

Informe o Motivo do Indeferimento:

250 caracteres restantes.
Informe uma breve justificativa

Responder Cancelar

Situação do Protocolo

Situação do Protocolo * ☐ Deferido ☒ Indeferido ☐ Pendente de revisão

Recurso

Liberar 1º Recurso ? * ☐ Não ☒ Sim

Dados da Resposta

Atenção! Se, de acordo com os critérios estabelecidos pela gestão da Ouvidoria, a resposta precisar passar por revisão, deve-se manter selecionada a opção “Pendente de revisão”.

No entanto, se a resposta estiver pronta para envio e conclusão do relato, deve-se desmarcar a opção “pendente de revisão”, na caixa de verificação (*check box*) correspondente, conforme imagem abaixo.

Se a opção não for desmarcada, o protocolo permanecerá em atendimento na Ouvidoria, com o status “Pendente de revisão” e para finalizá-lo será necessário acessar novamente a resposta e desmarcar essa opção caso a resposta esteja pronta para conclusão do atendimento.

A caixa de verificação “Pendente de revisão” vem marcada por padrão.

Após fazer as edições da resposta, deve-se clicar no botão “Responder” para concluir o protocolo.

Se necessário, o botão “Visualizar” na tela de edição da resposta gera um documento em formato *.pdf com a resposta da forma como ela está minutada.

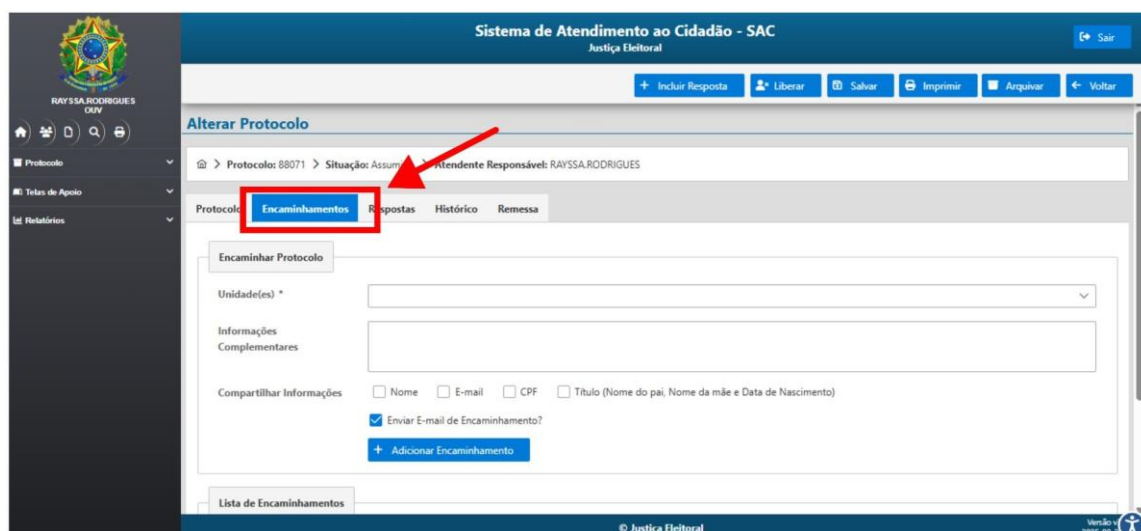
Mas atenção! A resposta não fica salva de forma automática. Caso clique no botão “voltar” a minuta feita será perdida. Somente ficará salvo se a caixa “Pendente de revisão” estiver marcada e clicar em “Responder”.



4.4. ENCAMINHANDO UM RELATO ÀS UNIDADES TÉCNICAS

Determinadas demandas recebidas pelas Ouvidorias podem necessitar de pronunciamento técnico ou de algum tipo de providência por parte de outro(s) setor(es) do Tribunal ou, no caso dos TREs, das Zonas Eleitorais.

Para enviar demandas a unidade(s) externa(s) à Ouvidoria, deve-se clicar na aba “Encaminhamentos” disponível na tela inicial do protocolo.



No campo "Unidade(s)" digite a sigla ou parte do nome da unidade que receberá a demanda ou selecione o nome dentre os exibidos.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Alterar Protocolo

Protocolo: 88071 > Situação: Assumido > Atendente Responsável: RAYSSA.RODRIGUES

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Encaminhar Protocolo

Unidade(s) *

Informações Complementares

Compartilhar Informações

ACCIE - ASSESSORIA DO CENTRO CULTURAL DA JUSTIÇA ELEITORAL

Enviar e-mail de encaminhamento?

Adicionar Encaminhamento

Lista de Encaminhamentos

A seguir, no campo “Informações Complementares” é possível registrar quaisquer informações necessárias ao atendimento que não constam no texto da demanda.

Em seguida, deve-se selecionar a informação pessoal do demandante (nome, e-mail, CPF e/ou título eleitoral) que for **essencial** compartilhar com a unidade de destino para viabilizar o atendimento.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Alterar Protocolo

Protocolo: 88071 > Situação: Assumido > Atendente Responsável: RAYSSA.RODRIGUES

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Encaminhar Protocolo

Unidade(s) *

Informações Complementares

Compartilhar Informações

ACCIE - ASSESSORIA DO CENTRO CULTURAL DA JUSTIÇA ELEITORAL

DIGITE AQUI A INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR QUE DESEJAR, POR EXEMPLO: "É IMPORTANTE ANEXAR O ARQUIVO NA RESPOSTA".

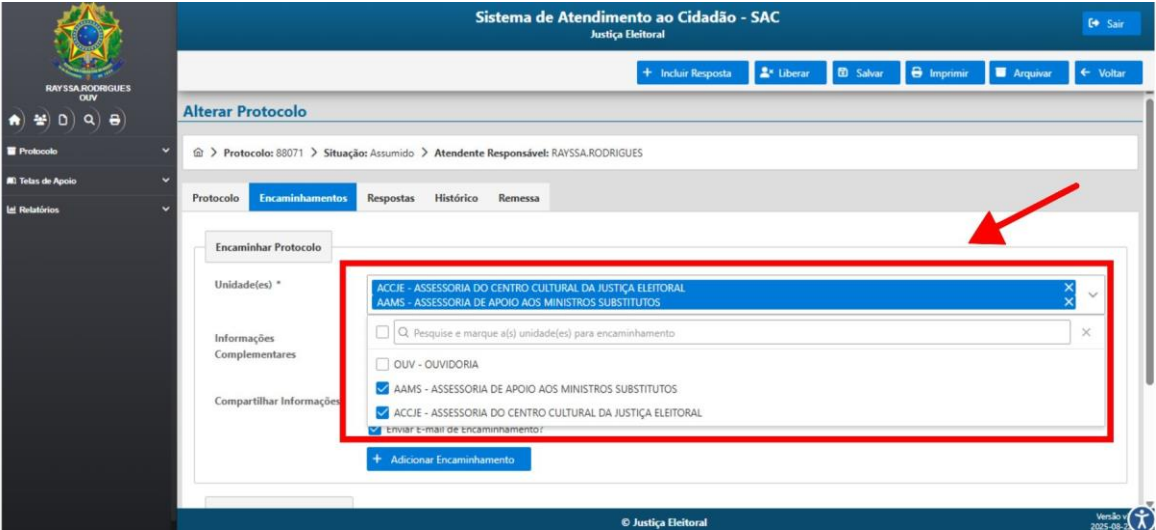
Nome E-mail CPF Título (Nome do pai, Nome da mãe e Data de Nascimento)

Enviar e-mail de encaminhamento?

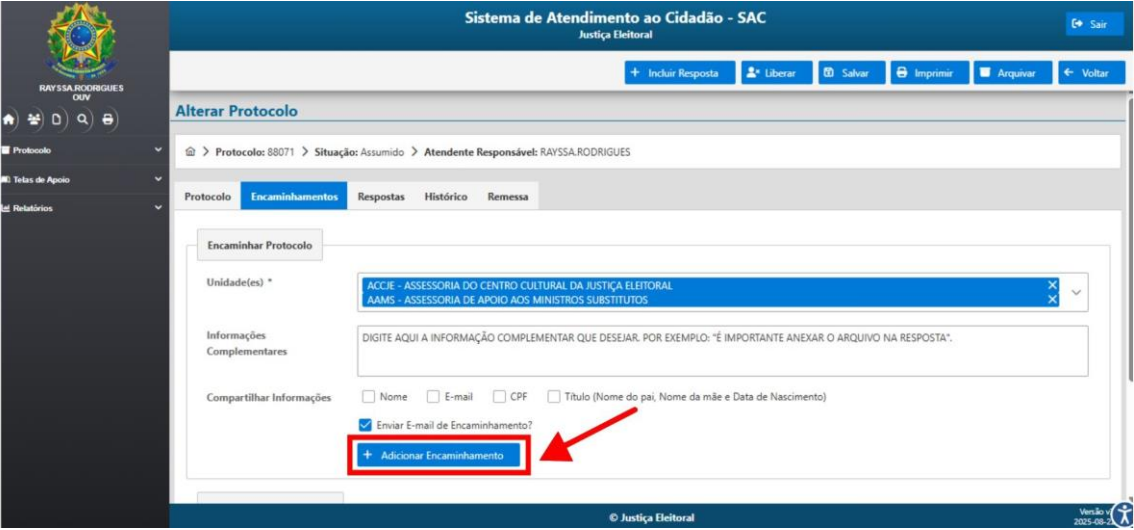
Adicionar Encaminhamento

Lista de Encaminhamentos

O SAC-JE permite que seja feito encaminhamentos simultâneos a várias unidades, se necessário. Para tanto, basta inserir novas unidades antes no momento da seleção da unidade desejada. Após realizar um encaminhamento não é possível efetuar um novo para a mesma ou para outras unidades sem que antes o primeiro tenha sido concluído no(s) setor(es), a não ser que o encaminhamento prévio seja cancelado.



Para concluir o encaminhamento e efetivamente enviar a demanda à(s) unidade(s) desejada(s), deve-se clicar em “Adicionar encaminhamento”.



Protocolo	Encaminhamentos	Respostas	Histórico	Remessa		
Lista de Encaminhamentos						
Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72786	26/08/2025 13:39	ACCIE - ASSESSORIA DO CENTRO CULTURAL DA JUSTIÇA ELEITORAL	ACESSO À INFORMAÇÃO	RAYSSA.RODRIGUE	Encaminhado	  
72785	26/08/2025 13:39	AAMS - ASSESSORIA DE APOIO AOS MINISTROS SUBSTITUTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	RAYSSA.RODRIGUE	Encaminhado	  

Após efetivado o encaminhamento, é possível:

- visualizar os dados do encaminhamento;
- reenviar o e-mail de alerta; ou
- cancelar o encaminhamento realizado.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Protocolo encaminhado com sucesso

> Protocolo: 88071 > Situação: Encaminhado > Atendente Responsável: RAYSSA.RODRIGUES

Protocolo Encaminhaamentos Respostas Histórico Remessa

Lista de Encaminhaamentos

Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72786	26/08/2025 13:39	ACCIE - ASSESSORIA DO CENTRO CULTURAL DA JUSTIÇA ELEITORAL	ACESSO À INFORMAÇÃO	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhado	[Reenviar] [Cancelar]
72785	26/08/2025 13:39	AAMS - ASSESSORIA DE APOIO AOS MINISTROS SUBSTITUTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhado	[Reenviar] [Cancelar]
72783	25/08/2025 17:59	CSADM - COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	NATALIA.SOUTO	Encaminhamento Lido	[Reenviar] [Cancelar]
72782	25/08/2025 17:52	CSADM - COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	NATALIA.SOUTO	Encaminhamento Cancelado	[Reenviar] [Cancelar]

© Justiça Eleitoral Versão 2025-08-2

Ao visualizar o encaminhamento, ficam disponíveis todas as informações relacionadas: unidade(s) de destino, informações complementares e anexo(s) enviados.

Na página de visualização do encaminhamento também é possível comandar o reenvio do e-mail de alerta à(s) unidade(s) selecionadas no ato do encaminhamento, bem como o cancelamento do encaminhamento já efetuado, se for necessário, seja por erro ou por mudanças referentes à orientação do atendimento.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Reenviar E-mail Cancelar Encaminhamento

Encaminhamento Protocolo

> Protocolo: 88071 > Encaminhamento: 72786 > Situação: Encaminhado

Dados do Encaminhamento

Unidade Destino: ASSESSORIA DO CENTRO CULTURAL DA JUSTIÇA ELEITORAL

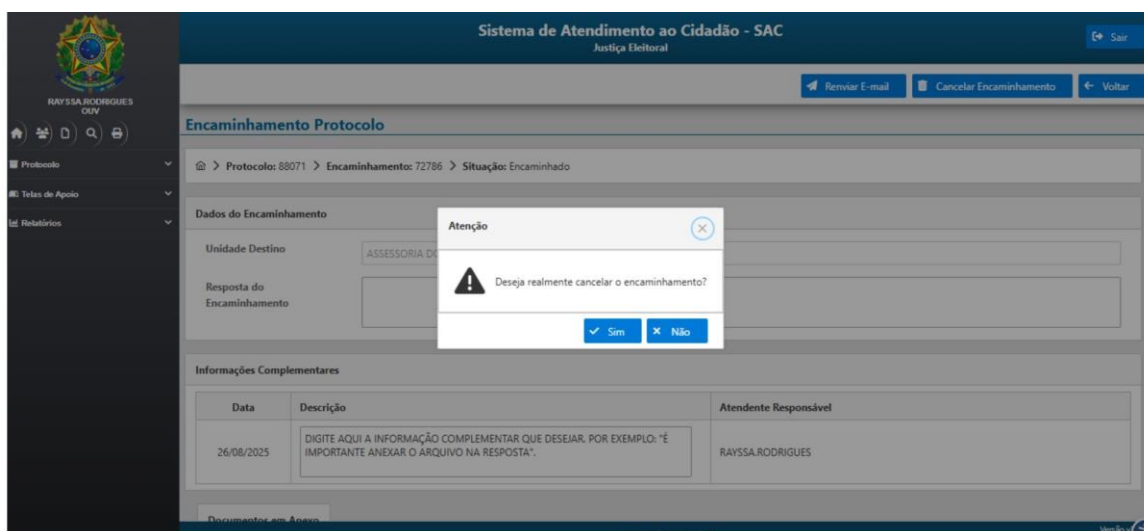
Resposta do Encaminhamento

Informações Complementares

Data	Descrição	Atendente Responsável
26/08/2025	DIGITE AQUI A INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR QUE DESEJAR. POR EXEMPLO: "É IMPORTANTE ANEXAR O ARQUIVO NA RESPOSTA".	RAYSSA.RODRIGUES

Documentos em Anexo

© Justiça Eleitoral Versão 2025-08-2



O encaminhamento estará cancelado e o relato retornará à Ouvidoria para novo tratamento. Se houver mais de um encaminhamento e desejar cancelá-lo(s), realize o mesmo procedimento para cada um.

Atenção! Para cancelar qualquer encaminhamento, o protocolo precisa estar assumido pela pessoa atendente da Ouvidoria.

Para tanto, caso o relato já esteja assumido por outra pessoa, é preciso, primeiramente, **liberar** o relato na página inicial do protocolo (há um botão específico para isso) e assumir novamente. Só então será possível realizar o cancelamento.

Os encaminhamentos que não forem cancelados continuarão na unidade técnica ou na zona eleitoral, conforme o caso, aguardando manifestação.

4.5. RESPONDENDO UM RELATO RESPONDIDO POR UNIDADE TÉCNICA OU ZONA ELEITORAL

Os relatos respondidos pelas unidades ou zonas eleitorais serão informados no card “Encaminhamentos respondidos”.



Para visualizar a resposta do setor, deve-se acessar o relato e consultar a resposta do setor na aba “encaminhamento”.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Alterar Protocolo

> Protocolo: 88072 > Situação: Encaminhamento Respondido > Atendente Responsável: NATALIA.SOUTO

Protocolo: **Encaminhamentos** | Respostas | Histórico | Remessa

Lista de Encaminhamentos

Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72784	25/08/2025 18:33	CSADM - COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	DENÚNCIA	NATALIA.SOUTO	Encaminhamento Respondido	

© Justiça Eleitoral | Versão v3 | 2025-08-2

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Protocolo: 88072 > Situação: Encaminhamento Respondido > Atendente Responsável: NATALIA.SOUTO

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Lista de Encaminhamentos

Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72784	25/08/2025 18:33	CSADM - COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	DENÚNCIA	NATALIA.SOUTO	Encaminhamento Respondido	

© Justiça Eleitoral Versão v 2025-08-21

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Protocolo: 88072 > Encaminhamento: 72784 > Situação: Encaminhamento Respondido

Dados do Encaminhamento

Unidade Destino: COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Resposta do Encaminhamento: teste resposta csadm

Informações Complementares

Data	Descrição	Atendente Responsável
Nenhuma informação complementar vinculada.		

Documentos em Anexo

© Justiça Eleitoral Versão v 2025-08-21

Também é possível visualizar a resposta do setor na aba “Resposta” no momento de preparar a resposta a ser efetivamente encaminhada à pessoa demandante.

Para visualizar a resposta da unidade (de uma outra forma) e responder o relato, o atendente da Ouvidoria deve acessar a demanda, clicar na aba “Resposta” e, depois, no botão “Incluir resposta”.

Caso o relato tenha sido inicialmente atendido por outra pessoa (como no exemplo), um usuário com perfil de administrador deve liberar o relato e assumi-lo ou possibilitar que outra pessoa o assuma, caso a continuidade do atendimento não seja feita pela mesma pessoa que o iniciou.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES OUV

Protocolo 88072 > Situação: Encaminhamento Respondido > Atendente Responsável: NATALIA.SOUTO

Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Lista de Encaminhamentos

Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72784	25/08/2025 18:33	CSADM - COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	DENÚNCIA	NATALIA.SOUTO	Encaminhamento Respondido	

© Justiça Eleitoral Versão v 2025-08-2

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES OUV

+ Incluir Resposta Liberar Salvar Imprimir Arquivar Voltar

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico Remessa

Descrição do Protocolo

teste

Lista de Respostas

+ Incluir Resposta Gerar Etiqueta

Cód.	Data Inclusão	Destinatário	Forma de Envio	Assunto	Atendente Responsável	Situação	Ações
------	---------------	--------------	----------------	---------	-----------------------	----------	-------

© Justiça Eleitoral Versão v 2025-08-2

Em seguida, no campo “Resposta do setor”, selecione o nome da unidade responsável para verificar as informações prestadas que aparecerão no campo “Texto da resposta”.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES OUV

Responder Visualizar Voltar

Resposta da Unidade

Resposta da Unidade

Situação do Protocolo

Recurso

Liberar 1º Recurso ? * ☐ Não ☒ Sim

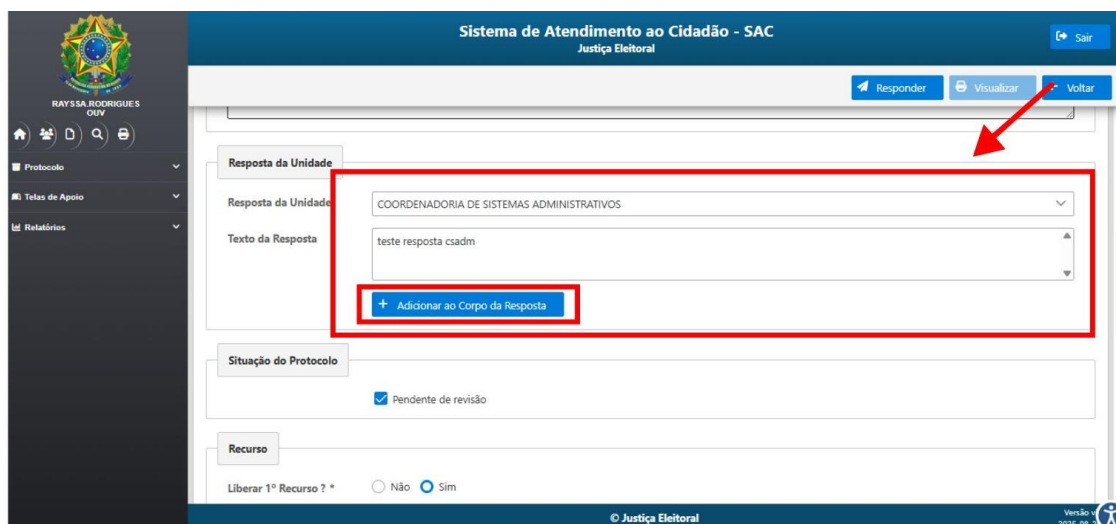
Dados da Resposta

Assunto *

Selecione uma resposta da unidade

COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

© Justiça Eleitoral Versão v 2025-08-2



Copie o texto da resposta e a partir daqui, siga o mesmo procedimento descrito no item 4.3 “respondendo um relato que não tenha sido encaminhado à(s) unidade(s) técnica(s)”

Não se deve esquecer de colar a informação prestada pela unidade técnica ao montar o texto da resposta final. Caso seja útil, existe a funcionalidade de adicionar a resposta prestada pelo setor ao corpo da resposta, vide imagem acima.

No caso de mais de uma área prestar informações, não é possível selecionar o nome de todas elas, mas o texto poderá ser copiado para montar a resposta de forma integral.

4.6. ATENDIMENTO DE RELATOS VIA CORRESPONDÊNCIA

A forma de resposta por correspondência é possível apenas naquelas demandas inseridas manualmente pela Ouvidoria, já que o formulário eletrônico não disponibiliza a opção de escolha aos demandantes, utilizando por padrão a forma de resposta por e-mail quanto aos relatos que são abertos por esse meio.

No caso de um atendimento que necessite do envio de resposta por carta, durante o registro manual da demanda deve-se selecionar a opção “CARTA” no campo “forma de resposta” e serão disponibilizados os campos para preenchimento do endereço para o envio da correspondência.

Deve-se inserir a resposta da demanda da mesma forma que explicado nos itens 4.3 e 4.5, conforme o caso.

Ao finalizar o registro da resposta da demanda (concluindo o registro do atendimento no sistema), deve-se localizar o protocolo e marcar o ícone da primeira coluna (caixa de verificação) correspondente à demanda em relação à qual se necessita expedir a correspondência.

Em seguida, deve-se clicar no botão “expedição de correspondência” e então será

gerado o documento em formato *.pdf com o Protocolo de Expedição de Correspondência para entrega no setor de Protocolo do respectivo tribunal ou unidade diversa que seja responsável por esse trabalho.

Adicionalmente, o botão “Gerar etiqueta” emite um documento em formato *.pdf contendo os dados do destinatário da correspondência (nome e endereço), a serem coladas no envelope. É possível imprimir em um papel normal, recortar e colar a etiqueta no envelope, ou imprimir diretamente em papel adesivo, próprio para essa finalidade.

Lista de Protocolos									
Responder em Lote Arquivar em Lote Gerar Etiqueta Expedição de correspondência									
155184 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 10									
<< < 1 2 3 4 5 > >> 10									
☐	Protocolo ↑↓	Data Recebimento ↑↓	Tipo ↑↓	Demandante ↑↓	Atendente Responsável ↑↓	Situação Atual	Últ. Encaminhamento	Pesq. Satisfação ↑↓	Ações
☒	714195	27/08/2025 14:40	INFORMAÇÃO DO TÍTULO ELEITORAL			Concluído 27/08/2025 14:40		Não	
☐	714194	27/08/2025 14:34	INFORMAÇÃO DO TÍTULO ELEITORAL			Concluído 27/08/2025 14:34		Não	
☐	714193	27/08/2025 14:17	INFORMAÇÃO DO TÍTULO ELEITORAL			Concluído 27/08/2025 14:20		Não	

Por fim, além de preparar o protocolo da expedição e o envelope, é preciso imprimir a própria resposta que foi registrada na demanda.

Deve-se acessar a demanda pelo número de protocolo e na aba “Resposta”, clicar no ícone “PDF” para baixar a versão de impressão da resposta a ser enviada por correspondência.

Lista de Respostas							
Gerar Etiqueta							
Cód.	Data Inclusão	Destinatário	Forma de Envio	Assunto	Atendente Responsável	Situação	Ações
672702	27/08/2025 14:40		Telefone	TÍTULO ELEITORAL		Respondido	

Caso em seu Tribunal não seja necessário a impressão da expedição de correspondência, você pode gerar a etiqueta com os dados do destinatário nessa mesma tela da demanda, como mostrado a seguir:

Lista de Respostas							
							Gerar Etiqueta
Cód.	Data Inclusão	Destinatário	Forma de Envio	Assunto	Atendente Responsável	Situação	Ações
672702	27/08/2025 14:40		Telefone	TÍTULO ELEITORAL		Respondido	Ver Imprimir

4.7. REMESSA DE DEMANDAS

Ao receber o relato e avaliar que o assunto apresentado deve ser submetido à análise de outro Tribunal Eleitoral, é possível remeter o relato à Ouvidoria competente para o devido atendimento.

Para realizar a remessa, deve-se primeiramente selecionar o relato, “assumir” a demanda e, se necessário, reclassificá-la de acordo com o tipo de demanda, conforme já detalhado anteriormente (consultar item 4.3).

Em seguida, deve-se acessar a aba “Remessa”, selecionar o Tribunal de destino da demanda, acrescentar as informações complementares necessárias e clicar no botão “Remeter”, abaixo do campo de Informações Complementares.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Alterar Protocolo

Protocolo: 88072 > Situação: Assumido > Atendente Responsável: RAYSSA.RODRIGUES

Protocolo Encaminhamentos Respostas Histórico **Remessa**

Remeter Protocolo

Tribunal * Seleccione um tribunal

Informações Complementares

[+ Remeter](#)

Lista de Remessa

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Justiça Eleitoral

Protocolo remetido com sucesso

Protocolo: 88072 > Situação: Remessa Não lida

Histórico **Remessa**

Lista de Remessa

Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72790	27/08/2025 11:19	TRE-PA - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ	DENÚNCIA	RAYSSA.RODRIGU	Remessa Não lida	Ver Imprimir

A Ouvidoria que receber uma demanda enviada pela Ouvidoria de outro Tribunal, receberá um e-mail de alerta informando quanto ao recebimento da remessa. Para isso, deve ter sido informado, quando do período de implantação do sistema, o endereço de e-mail para o qual o alerta deve ser encaminhado.

Caso esse procedimento não tenha sido realizado, sugere-se que a conta de e-mail em questão seja informada à Ouvidoria do TSE para as providências necessárias.

Ao realizar a remessa, a Ouvidoria que recebeu a demanda inicialmente não mais conseguirá visualizar o relato nem as informações prestadas no caso específico, seja pela Ouvidoria ou pelas unidades do tribunal de destino.

Somente será possível consultar e exportar o histórico do relato.

Após a remessa os status possíveis para visualização do relato pelo tribunal remetente serão apenas “remessa não lida” e “remessa lida”.

No tribunal de destino (recebedor da remessa), o relato entrará com status “remessa não lida” e em seguida seguirá o mesmo padrão dos status disponíveis.

Também será possível reenviar o e-mail de alerta e visualizar os detalhes da remessa através dos respectivos ícones.

Cód.	Data Inclusão	Destino	Classificação	Atendente Responsável	Situação	Ações
72790	27/08/2025 11:19	TRE-PA - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ	DENÚNCIA	RAYSSA.RODRIGU	Remessa Não lida	 

Já a pessoa interessada que abriu a demanda conseguirá acompanhá-la a partir do portal do Tribunal que registrou originalmente a demanda, do portal do Tribunal que recebeu a remessa ou de qualquer página de tribunal que utilize o sistema nacionalizado, o SAC -JE

5. ATENDENDO RELATOS ENCAMINHADOS PELA OUVIDORIA (UNIDADES)

Como descrito no item 4.4, relatos recebidos pelas Ouvidorias podem necessitar de pronunciamento técnico ou de algum tipo de providência por parte de outro(s) setor(es) do tribunal ou, no caso dos TREs, também das zonas eleitorais.

Esta seção do manual descreverá o procedimento de consulta e atendimento das demandas por parte das unidades técnicas ou zonas eleitorais.

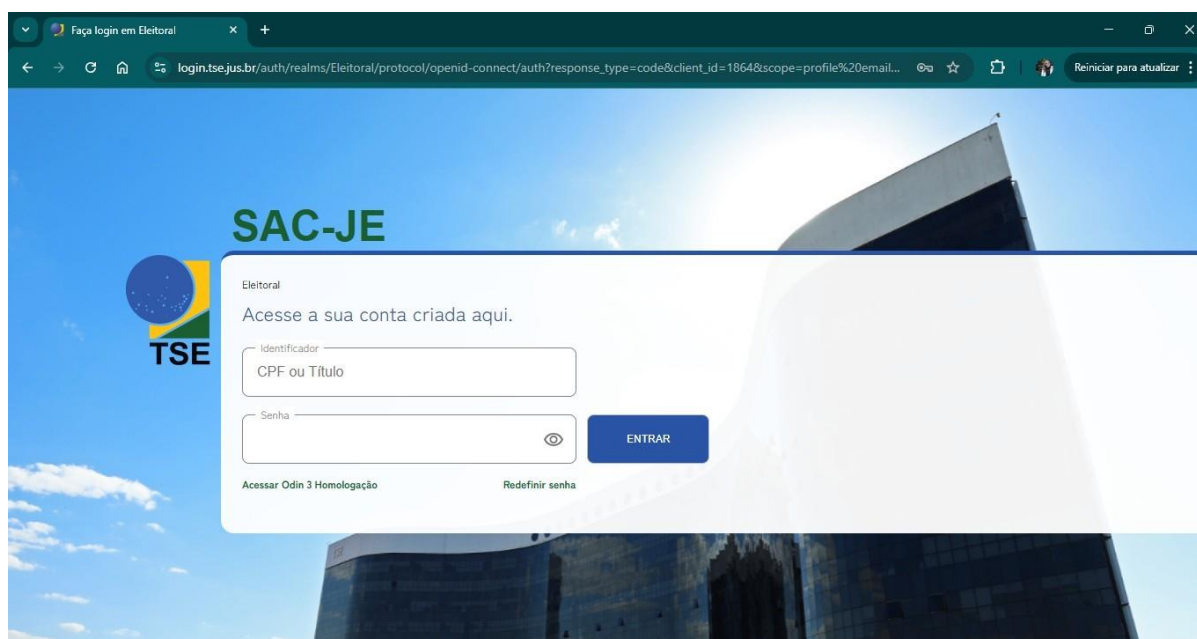
5.1. ACESSO AO SISTEMA

Antes de tudo é necessário que a unidade para a qual será enviado a demanda possua usuários(as) devidamente cadastrados(as) no sistema. Tecnicamente não é permitido o envio da demanda (por parte da Ouvidoria) a uma unidade que não possua alguém vinculado a ela.

Relembre os procedimentos necessários para concessão de acesso ao sistema no item 3.1 e 3.2, se necessário.

Com as credenciais devidamente concedidas, deve-se acessar o link abaixo e preencher o identificador (número do CPF ou do título eleitoral) e a senha:

<https://sac-je.tse.jus.br/sac>



5.2. CONSULTANDO RELATOS RECEBIDOS PELA UNIDADE

Ao acessar o sistema, a tela inicial mostrará uma seção com filtros para pesquisa de demandas recebidas (novas), em atendimento, devolvidas pelas unidades ou já respondidas.

Abaixo dos filtros, é possível visualizar, por padrão, a lista de demandas encaminhadas à unidade (lidos, não lidos e em atendimento), ou seja, pendentes de resposta pelo setor ou zona eleitoral.



RAYSSA RODRIGUES
CSADM

- Encaminhamentos
- Telas de Apoio

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

Sair

Pesquisar Limpar

Lista de Encaminhamentos

60 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 5

<< < 1 2 3 4 5 > >> 5

Protocolo ↑↓	Cód. Encaminhame ↑↓	Data Inclusão do Relato ↑↓	Data do Encaminhamento ↑↓	Atendente Responsável ↑↓	Situação ↑↓	Ações
86450	72661	12/06/2025 16:44	16/06/2025 12:11	TESTECENTRAL	Encaminhamento Não Lido 16/06/2025 12:11	
86436	72591	03/06/2025 10:36	03/06/2025 10:39	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 11:49	
86198	72655	26/02/2025 18:32	12/06/2025 15:56	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 11:48	
84370	71651	25/07/2023 14:21	25/07/2023 14:25	TESTECENTRAL_SETOR	Encaminhamento Lido 21/05/2025 17:13	
86370	72530	24/04/2025 13:02	25/04/2025 12:26	MICHAEL.SOARES.3	Encaminhamento Em Atendimento 05/05/2025 16:34	

© Tribunal Superior Eleitoral

Versão v 2025-06-0

Para visualizar demandas em outras situações, basta selecionar as opções disponíveis nos filtros de pesquisa.

5.3. CONSULTANDO RELATOS

Como já mencionado, ao acessar o sistema, a tela inicial mostrará os seguintes filtros de modo a possibilitar a consulta às demandas encaminhadas à unidade:

- Período do Recebimento;
- Protocolo;
- Cód. Encaminhamento;
- Descrição Protocolo;
- Descrição Resposta;
- Situação do Encaminhamento:
 - Encaminhamento Não Lido;
 - Encaminhamento Lido;
 - Encaminhamento Em Atendimento;
 - Encaminhamento Respondido;
 - Encaminhamento Devolvido.

Para realizar a pesquisa, basta informar e/ou selecionar os filtros desejados e clicar em “pesquisar”.

5.4. PRAZOS DE RESPOSTA

Conforme já detalhado anteriormente com a devida fundamentação legal e normativa, o prazo de resposta pelas unidades é de:

- 15 dias para relatos comuns;
- 5 dias para recursos.

Após esses prazos o sistema irá disparar um e-mail de alerta às unidades que ainda estiverem com relatos pendentes de resposta.

5.5. STATUS DOS RELATOS ENCAMINHADOS

Demandas encaminhadas às unidades técnicas ou zonas eleitorais podem assumir os seguintes status, conforme já detalhado no item 1.4.1, de acordo com as especificações das regras de negócio do sistema:

- Encaminhamento Não Lido: assim que a demanda é encaminhada para o setor responsável, o status no histórico muda para “Encaminhamento não lido”;
- Encaminhamento Lido: demanda encaminhada foi lida pelo setor responsável;
- Encaminhamento Em Atendimento: a demanda está sendo atendida no setor responsável;
- Encaminhamento Respondido: a unidade responsável respondeu o relato

encaminhado;

- Encaminhamento Devolvido: a demanda foi devolvida à Ouvidoria sem resposta, para encaminhamento à unidade competente ou adoção de outras providências cabíveis.
- Encaminhado: demanda foi encaminhada para outro setor responsável para tratamento.
- Encaminhamento Cancelado: demanda encaminhada foi cancelada e não seguirá para o setor.

5.6. DEVOLVENDO UM RELATO PARA A OUVIDORIA

Caso a unidade identifique não ser a responsável pela informação solicitada, poderá devolver a demanda em até 48 horas do envio pela Ouvidoria, com a indicação, se possível, de unidade responsável ou do destinatário correto.

A partir de 48h do envio pela Ouvidoria, a função de devolução ficará desabilitada.

Para devolver uma demanda, é preciso clicar no botão “editar” na coluna “ações”, preencher a informação aplicável ao caso e clicar no botão “devolver”.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES CSADM

Encaminhamentos
Telas de Apoio

Lista de Encaminhamentos

60 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 5

Protocolo ↑↓	Cód. Encaminhamento ↑↓	Data Inclusão do Relato ↑↓	Data do Encaminhamento ↑↓	Atendente Responsável ↑↓	Situação ↑↓	Ações
86450	72661	12/06/2025 16:44	16/06/2025 12:11	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 12:13	
86436	72591	03/06/2025 10:36	03/06/2025 10:39	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 11:49	
86198	72655	26/02/2025 18:32	12/06/2025 15:56	RAYSSA.RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 11:48	
84370	71651	25/07/2023 14:21	25/07/2023 14:25	TESTECENTRAL_SETOR	Encaminhamento Lido 21/05/2025 17:13	
86370	72530	24/04/2025 13:02	25/04/2025 12:26	MICHAELSOARES.3	Encaminhamento Em Atendimento 05/05/2025 16:34	

© Tribunal Superior Eleitoral
Versão v. 2025-06-0

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES CSADM

Encaminhamentos

Telas de Apoio

Encaminhamento devolvido com sucesso

Protocolo: 86450 > Encaminhamento: 72661 > Situação: Encaminhamento Devolvido > Responsável pelo Encaminhamento: RAYSSA RODRIGUES

Protocolo Respostas Ouvidoria Histórico

Dados do Protocolo

Sector Destino: COORDENADORIA DE SOLUÇÕES PROCESSUAIS E PARTIDÁRIAS

Protocolo: 86450

Data do Protocolo no TSE: 12/06/2025

Teor do Protocolo *: Certidão de teste.

© Tribunal Superior Eleitoral Versão v 2025-06-01

5.7. RESPONDENDO UM RELATO RECEBIDO NA UNIDADE OU ZONA ELEITORAL

Para responder uma demanda, deve-se clicar botão “editar”, na coluna “ações”.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES CSADM

Encaminhamentos

Telas de Apoio

Pesquisar Limpar

Lista de Encaminhamentos

59 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 5

Protocolo ↑↓	Cód. Encaminhamento ↑↓	Data Inclusão do Relato ↑↓	Data do Encaminhamento ↑↓	Atendente Responsável ↑↓	Situação ↑↓	Ações
86436	72591	03/06/2025 10:36	03/06/2025 10:39	RAYSSA RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 11:49	
86198	72655	26/02/2025 18:32	12/06/2025 15:56	RAYSSA RODRIGUES	Encaminhamento Lido 16/06/2025 11:48	
84370	71651	25/07/2023 14:21	25/07/2023 14:25	TESTECENTRAL_SETOR	Encaminhamento Lido 21/05/2025 17:13	
86370	72530	24/04/2025 13:02	25/04/2025 12:26	MICHAEL SOARES.3	Encaminhamento Em Atendimento 05/05/2025 16:34	
86343	72525	16/04/2025 16:43	23/04/2025 13:40	THIAGO MACEDO	Encaminhamento Não Lido 23/04/2025 13:40	

59 item(ns) encontrado(s), exibindo do 1 ao 5

© Tribunal Superior Eleitoral Versão v 2025-06-01

Ao abrir a demanda, deve-se registrar a resposta no campo “Resposta do Encaminhamento” e clicar no botão “Salvar”.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

Nome Pai

Dados do Encaminhamento

Encaminhamento 72591

Data do Encaminhamento 03/06/2025

Resposta do Encaminhamento Seguem as informações solicitadas: XXXXXXXX

Informações Complementares

+ Adicionar Informação

Data	Descrição	Atendente Responsável	Editar	Excluir
Nenhuma informação complementar vinculada.				

© Tribunal Superior Eleitoral Versão 2025-06-11

Caso não haja informações complementares ou anexos a serem juntados e a unidade deseje concluir a demanda, deve-se clicar no botão “Concluir Atendimento” para que o relato retorne à Ouvidoria.

Atenção!

É imprescindível realizar a ação de “Concluir Atendimento”, caso contrário a demanda apenas fica com a resposta salva e não retorna à Ouvidoria para finalizar a resposta ao demandante ou mesmo realizar novo encaminhamento, conforme o caso.

Se for necessário prestar informações completares ou juntar anexos, veja os itens 5.7.1 e 5.7.2 a seguir.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

[Sair](#)

[Voltar](#)

Encaminhamento concluído com sucesso

Data do Encaminhar: 23/05/2025

Resposta do Encaminhar: Seguem as informações solicitadas: "xxxx".

Informações Complementares

Data	Descrição	Atendente Responsável	Editar	Excluir

© Tribunal Superior Eleitoral

Versão v 2025-06-09

5.7.1. INSERINDO INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Caso seja necessário inserir informações complementares à resposta fornecida em uma demanda, deve-se clicar em “Adicionar Informação” para redigir o que se pretende.

Ao finalizar, deve-se clicar em “Editar” e, para confirmar, clique no símbolo ✓



RAYSSA.RODRIGUES
CSADM

- Encaminhamentos
- Telas de Apoio

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC

Tribunal Superior Eleitoral

Sair

Salvar Concluir Atendimento Voltar

⚠ Para concluir a sua observação clique no botão editar nas Informações Complementares

Informações Complementares

+ Adicionar Informação

Data	Descrição	Atendente Responsável	Editar	Excluir
17/06/2025	Observação: xxxxxxxx.	RAYSSA.RODRIGUES		

Acompanhamento do Encaminhamento nos Setores

Lista de Anexos

Tamanho Permitido: 20MB

+ Adicionar Arquivo

© Tribunal Superior Eleitoral

Versão v. 2025-06-1



RAYSSA.RODRIGUES
CSADM

- Encaminhamentos
- Telas de Apoio

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC

Tribunal Superior Eleitoral

Sair

Voltar

Encaminhamento 72591

Data do Encaminhamento 03/06/2025

Resposta do Encaminhamento Seguem as informações solicitadas: XXXXXXXXX.

Informações Complementares

Data	Descrição	Atendente Responsável	Editar	Excluir
17/06/2025	Observação: xxxxxxxx.	RAYSSA.RODRIGUES		

Acompanhamento do Encaminhamento nos Setores

© Tribunal Superior Eleitoral

Versão v. 2025-06-1

Se após o preenchimento das informações complementares não houver outras providências a adotar, deve-se clicar no botão “Concluir Atendimento” para que a demanda seja concluída na unidade e retorne à Ouvidoria.

5.7.2. INSERINDO ANEXOS

É possível anexar documentos à resposta dada pelo setor clicando na opção "Adicionar Arquivo" no campo "Lista de Anexos". Basta escolher o arquivo desejado e clicar em "Abrir".

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES
CSADM

Encaminhamentos
Telas de Apoio

ASSESSORIA DE CERIMONIAL DA PRESIDÊNCIA

Lista de Anexos

Tamanho Permitido: 20MB

Adicionar Arquivo

Arquivo	Ações
Nenhum anexo vinculado	

Documentos Anexados pelo Ouvidoria

Lista de Anexos

Arquivo	Ações
Nenhum anexo vinculado	

Documentos Anexados pelo Relatante

© Tribunal Superior Eleitoral

Versão v 2025-06-1

Ao concluir, são disponibilizados dois botões ao lado do documento: "Remover" e "Visualizar" o arquivo.

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES
CSADM

Encaminhamentos
Telas de Apoio

ASSESSORIA DE CERIMONIAL DA PRESIDÊNCIA

Lista de Anexos

Tamanho Permitido: 20MB

Adicionar Arquivo

Arquivo	Ações
Relatório Mensal_Maio_2025.pdf	 

Documentos Anexados pelo Ouvidoria

Lista de Anexos

Arquivo	Ações
Nenhum anexo vinculado	

Documentos Anexados pelo Relatante

© Tribunal Superior Eleitoral

Versão v 2025-06-1

5.8. ACOMPANHAMENTO DE ENCAMINHAMENTOS NOS SETORES

Quando uma demanda é encaminhada para mais de uma unidade, seja de forma simultânea ou não, é possível que cada uma visualize a situação dos demais encaminhamentos, bem como as informações já prestadas pelos demais setores (respostas ou informações complementares).

Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC
Tribunal Superior Eleitoral

RAYSSA RODRIGUES
CSADM

Encaminhamentos
Telas de Apoio

Salvar Concluir Atendimento Voltar

+ Adicionar Informação

Data	Descrição	Atendente Responsável	Editar	Excluir
Nenhuma informação complementar vinculada.				

Acompanhamento do Encaminhamento nos Setores

> COORDENADORIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

▼ Ouvidoria

Situação: Encaminhamento Não Lido Data Última Alteração: 23/04/2025 13:40 Responsável Encaminhamento: THIAGO MACEDO

Resposta do Setor

> ASSESSORIA DE CERIMONIAL DA PRESIDÊNCIA

© Tribunal Superior Eleitoral Versão v 2025-06-1

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é realizada por meio de formulário enviado via *e-mail* à pessoa demandante logo após o envio da resposta de sua demanda. Consequentemente, só poderá ser aplicada, via sistema, quando o e-mail da pessoa demandante estiver cadastrado.

O envio da pesquisa de satisfação pode ser habilitado ou desabilitado na tela de cadastro dos assuntos (modelos de respostas), conforme explicado no item 3.3.1.

O formulário da pesquisa de satisfação fica disponível por 96 horas e avalia os seguintes critérios:

- Cortesia/educação;
- Prazo de atendimento; e
- Orientação prestada.

Conforme detalhado no item 1.6 quanto aos relatórios emitidos pelo sistema, em relação à pesquisa de satisfação destacam-se os Relatório de Pesquisa de

Satisfação - Sintético e de Pesquisa de Satisfação - Analítico.

- **Relatório Pesquisa de Satisfação - Analítico:** fornece as respostas registradas pelos demandantes no campo “sugestões/comentários” da pesquisa de satisfação;
- **Relatório Pesquisa de Satisfação - Sintético:** informa os resultados, em valores percentuais, dos itens avaliados nas pesquisas de satisfação respondidas.

O índice de satisfação mensal, portanto, é calculado a partir da média aritmética das somas dos percentuais de respostas “excelente” e “bom” para cada categoria.