



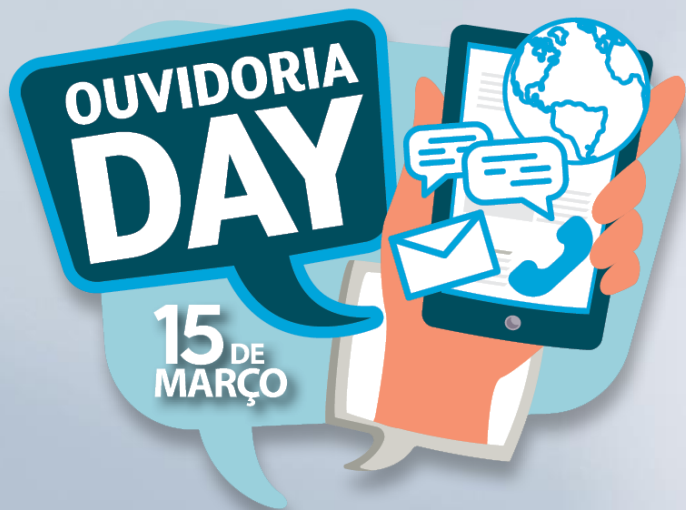
**Ouvidoria e Transparência em SC:  
diagnóstico e próximos passos,  
com atenção ao período eleitoral.**

 **TCE·SC**



**Instituto  
Rui Barbosa**  
A Casa do Conhecimento das Tribunações de Contas

**50**  
ANOS



**Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral**

## **Eleições 2024: ouvidorias eleitorais**

**Ayrton B. de Mendonça M. Teixeira**  
Secretário Executivo da Escola Judiciária Eleitoral - TRE-  
SC



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Eleições 2024: ouvidorias eleitorais

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) E SETOR PÚBLICO

Um guia da Lei 13.709/2018,  
voltado para os órgãos e  
entidades públicas

Instituto de Tecnologia e Sociedade



### /Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRESC)

O TRESC, em 18 de setembro de 2018, editou a Resolução TRESC n. 7.989/2018, dispondo sobre a **Ouidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina**. A Resolução menciona expressamente a necessidade de observância à LGPD. Veja abaixo trechos:

#### Art. 6º *Compete à Ouidoria:*

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei n. 13.460/2017;*
- II – receber, analisar, processar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por demais ouvidorias, órgãos ou entidades;*
- III – manter e garantir, a pedido, sempre que a circunstância exigir, o sigilo dos dados do usuário nas reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências ou de informações, nos termos da Lei n. 13.709, de 14.08.2018*

*Art. 18. A Ouidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos da Lei n. 13.709, de 14.08.2018.*

*Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.*



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Eleições 2024: ouvidorias eleitorais

## Ouvidorias eleitorais: instrumentos de *accountability* e de responsividade da Justiça Eleitoral

### Ouvidorias eleitorais: instrumentos de *accountability* e de responsividade da justiça eleitoral<sup>1</sup>

**AYRTON BELARMINO DE MENDONÇA MORAES TEIXEIRA,  
RAFAEL ANTÔNIO COSTA E WILSON PEREIRA JUNIOR**

#### *Sobre o autor:*

**Ayrton Belarmino de Mendonça Moraes Teixeira.** Bacharel em Direito pela UFRGS; Especialista em Direito Eleitoral pela UNIVALI e em Direito Tributário pelo IBET. Analista Judiciário do TRE-SC (2005-). Secretário-Executivo da Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina (2015-2016 e 2019-). Assistente da Ouvidoria Regional Eleitoral de Santa Catarina (2018-2019); Coeditor Executivo da revista *Resenha Eleitoral* (2015-).

**Rafael Antônio Costa.** Bacharel em Direito pela FDJ. Especialista em Direito Constitucional pela Universidade Estácio de Sá. Especialista em Direito Eleitoral e Processo Eleitoral pelo Centro Universitário Claretiano. Mestrando em Direito pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Analista Judiciário do TRE-PR. Chefe do Cartório da 16ª ZE/PR. Professor do Curso Preparatório CEC (Curitiba).

**Wilson Pereira Junior.** Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Joinville (FDJ). Especialista em Processo Civil pelo Instituto Brasileiro de Estudos Jurídicos (IBEJ). Juiz do Pleno do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina. Ouvidor Regional Eleitoral de Santa Catarina (2018-2019). 3º Secretário do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE (2018-2019). Diretor da Escola Judiciária Eleitoral de Santa Catarina (2019-). Advogado em Santa Catarina e Sócio do escritório Wilson & Wilson Advogados.

#### **RESUMO**

O presente artigo tem como objetivo geral investigar as bases constitucionais e legais para a construção de uma visão das ouvidorias eleitorais como instrumentos fomentadores da *accountability* em face da Justiça Eleitoral e da responsividade desse ramo especializado da Justiça, assentadas sobre os princípios estruturantes da dignidade humana, do Estado Democrático de direito, da cidadania e da soberania popular. Para tanto enfrenta três correspondentes objetivos específicos: (i) analisar a resignificação do conceito publicidade dos atos administrativos, desde a conformação inaugural desse princípio com a Carta de 1988, passando-se pelo advento da Lei da Transparência e da Lei de Acesso à Informação, consentâneos com a nova feição do direito administrativo, cujo princípio estruturante passa da supremacia do interesse público à dignidade da pessoa humana e, conseqüentemente, da soberania popular com respeito às minorias; (ii) analisar como a atuação normativamente imposta às ouvidorias, seja na sua feição passiva ou ativa, é consentânea com a concretização da cidadania informacional; (iii) analisar como a transparência, o acesso à informação e a atuação das ouvidorias – notadamente após o advento do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – fomentam o controle e a eficiência da gestão pública.



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Eleições 2024: ouvidorias eleitorais

## Ouidorias eleitorais: instrumentos de *accountability* e de responsividade da Justiça Eleitoral

- Poder, Soberania Popular, Cidadania e Participação Popular
- Controle Social
- Publicidade, Transparência e Acesso à Informação
- Novo Regime Jurídico da Administração Pública



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Eleições 2024: ouvidorias eleitorais

## Novo Regime Jurídico da Administração Pública

- Da supremacia do interesse público à dignidade da pessoa humana  
*(Gustavo Binenbojm | José Sérgio da Silva Cristovam)*
- Estado gentil, de Canotilho



## OUVIDORIAS E SUAS ATUAÇÕES PASSIVA E ATIVA

- A pessoa humana é digna de ser bem-informada, bem atendida e tem a faculdade jurídica (e o dever moral) de participar da Administração;
- Comparando, as ouvidorias públicas são uma *longa manus* do usuário na estrutura estatal, como as unidades internas de auditoria e controle interno são *longa manus* do sistema de controle de contas, que possui assento constitucional.



## OUVIDORIAS E SUAS ATUAÇÕES PASSIVA E ATIVA

- A atuação ativa de ouvidoria se configura em agir não apenas a partir da manifestação do usuário consubstanciada em reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios;
- Nesta modalidade a Ouvidoria procura o usuário e o convida a se manifestar, sendo exemplo mais importante o das audiências públicas de ouvidoria. Além disso, adota um perfil proativo e preventivo, como disseminadora de informações para o usuário e, no âmbito interno, deve sugerir alterações de normas, procedimentos e rotinas.





Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

## Conceitos da Metodologia do *Design Thinking* em Setor Público: Aplicação na Ouidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina

# 12

[doi.org/10.54715/arque.978-65-84549-25-8.012](https://doi.org/10.54715/arque.978-65-84549-25-8.012)

Elionardo da Silva Santos  
Francieli Pagani Moraes  
Odinéia Eleutério Kuhnen  
Gilson Braviano

# Ouidoria ativa e inovação

## Resumo

A metodologia *Design Thinking* é uma abordagem amplamente empregada por instituições, em sua maioria, privadas, para solucionar problemas complexos, gerar experiências significativas aos usuários e oportunizar a criação e inovação no *modus operandi*. No setor público, a aplicação dessa metodologia nos seus órgãos pode ser útil para (re)desenhar, (re)estruturar e (re)ajustar os serviços prestados, tornando-os mais inovadores, eficientes e centrados nas necessidades dos usuários. Assim, o objetivo deste artigo é discutir o uso do *Design Thinking* no Setor Público, seus princípios fundamentais e como ele pode ajudar as instituições públicas a melhorarem tanto a qualidade quanto a eficiência dos serviços prestados pelos órgãos públicos aos usuários. Objetiva-se, também, efetuar uma breve contextualização sobre a inovação no setor público e a importância dos laboratórios de inovação. Para isso, foi utilizado o recente case do Tribunal de Contas de Santa Catarina, destacando as principais etapas dessa metodologia. Observou-se e contextualizou-se a inovação em setor público, a parceria entre o TCE/SC e o Laboratório de inovação do Tribunal de Contas do Ceará, a aplicação da metodologia de Linguagem Simples e todas as etapas de trabalho utilizando-se do *Design Thinking* por parte da equipe responsável até a chegada na solução do problema: (re)desenhar e melhorar a página da ouvidoria do TCE/SC. Desse modo, a aplicação dessa metodologia ao caso do TCE/SC demonstrou-se extremamente benéfica para melhorar a experiência do usuário e aprimorar a qualidade e eficácia dos serviços prestados pela administração pública à população.

**Palavras-chave:** *Design Thinking*. setor público. inovação. laboratório de inovação



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

## Ouidoria ativa e inovação

Conceitos da  
Metodologia do  
*Design Thinking*  
em Setor Público:  
Aplicação na  
Ouidoria do Tribunal  
de Contas do Estado  
de Santa Catarina

12

[doi.org/10.54715/arque.978-65-84549-25-8.012](https://doi.org/10.54715/arque.978-65-84549-25-8.012)

Elionardo da Silva Santos  
Francieli Pagani Morais  
Odinélia Eleutério Kuhnen  
Gilson Braviano

“[...] (re)desenhar,  
(re)estruturar e  
(re)ajustar os serviços  
prestados, tornando-os  
**mais inovadores,**  
**eficientes e centrados**  
**nas necessidades dos**  
**usuários.”**



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouvidoria ativa e inovação

## 6 Aplicação de Metodologias Ativas no Ensino Síncrono por Meio da Abordagem do *Design Thinking*

[doi.org/10.54715/arque.978-65-84549-25-8.006](https://doi.org/10.54715/arque.978-65-84549-25-8.006)

Patrícia Turazzi Luciano  
Cláudia Regina Damasceno Luciano  
Lays Almeida Alves  
Reginaldo Campolino Jaques

## Resumo

Abordagens e métodos diferenciados de ensino incentivam a participação mais ativa dos alunos, colocando-os no centro do processo ensino-aprendizagem como é o caso das metodologias ativas. Similarmente, o *Design Thinking* coloca no centro dos seus processos o ser humano. Este artigo apresenta um experimento didático com estudantes de pós-graduação que buscou compreender o papel das metodologias ativas na educação síncrona através do aprender fazendo (*learning by doing*). Demonstra uma possibilidade de desenvolver aulas mais participativas, colocando os estudantes como sujeitos ativos no seu próprio processo de aprendizagem. Os resultados indicam que o emprego de metodologias ativas em conjunto com o *Design Thinking* e o auxílio de ferramentas tecnológicas nas aulas síncronas aprimora o desempenho do aluno, sua motivação, engajamento e participação. O experimento teve o mapeamento das dificuldades dos acadêmicos durante o processo, a fim de traçar diretrizes para melhorias e diminuir as possíveis resistências recaídas sobre os usuários do ensino síncrono.

**Palavras-chave:** Metodologias ativas. *Design Thinking*. ensino síncrono. dinâmicas. processo de aprendizagem



## ACCOUNTABILITY e RESPONSABILIDADE

- **Accountability:** capacidade que os cidadãos têm de impor sanções aos agentes políticos.
- **Responsividade** se refere à sensibilidade dos governantes à vontade dos cidadãos, ou seja, à disposição dos governos de adotarem as políticas preferidas por seus governados.

(MIGUEL, Luis Felipe. *Impasses da accountability: dilemas e alternativas da representação política*, p. 27-28.)



## ACCOUNTABILITY e RESPONSABILIDADE

- **Accountability vertical:** diz respeito às “ações realizadas, individualmente ou por algum tipo de ação organizada e/ou coletiva, com referência àqueles que ocupam posições em instituições do Estado, eleitos ou não”.
- **Accountability horizontal:** “a existência de agências estatais que têm o direito e o poder legal e que estão de fato dispostas e capacitadas para realizar ações, que vão desde a supervisão de rotina a sanções legais ou até *impeachment* contra ações ou emissões de outros agentes ou agências do Estado que possam ser qualificadas como delituosas”. Caracterizaria as democracias consolidadas.



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Eleições 2024: ouvidorias eleitorais

## DAS OUVIDORIAS DO JUDICIÁRIO E DAS OUVIDORIAS ELEITORAIS

- SERVIÇO PÚBLICO ELEITORAL:

vasto rol de funções administrativas



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouvidoria do TRE-SC e eleições 2024



## Atuação da ORESC: passiva

- Dar tratamento às manifestações dos usuários e das usuárias, de acordo com as suas (da ORESC) atribuições.



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

## Quais os serviços prestados pela ORESC?

- Ouvidoria;
- Ouvidoria da Mulher;
- Ouvidoria Interna;
- Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- Disque Eleitor;
- Audiências Públicas de Ouvidoria;
- Carta(s) de Serviços do TRE-SC;
- Pesquisas de satisfação do usuário;
- Relatórios (Ouvidoria e SIC).







Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouidoria do TRE-SC e eleições 2024

## Ouidoria do TRE-SC e eleições 2024

- Matéria Eleitoral?
- Matéria Política? (Projeto de Novo Código Eleitoral)
- LGPD?
- Improbidade administrativa?
- Crimes e crimes eleitorais?
- Condutas vedadas?
- Abuso do poder econômico ou político?



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouidoria do TRE-SC e eleições 2024

## Ouidoria do TRE-SC e eleições 2024





Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouvidoria do TRE-SC e eleições 2024

## Pardal

### Saiba como denunciar irregularidades eleitorais usando o app Pardal

Denúncias são cadastradas, enviadas para a Justiça Eleitoral, de acordo com o município, e apuradas pelo MP Eleitoral

29/08/2022 17:57



O Pardal é um aplicativo de fácil acesso oferecido gratuitamente pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE) para que qualquer cidadão possa enviar denúncias sobre diversos tipos de irregularidades durante as campanhas eleitorais espalhadas por todo o país.

#### Últimas

Eleições 2024: conheça



Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouvidoria do TRE-SC e eleições 2024

## Pardal



:

- compra de votos;
- uso da máquina pública;
- propagandas irregulares.



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

SIADÉ

## Desinformação: site do TSE

The screenshot shows the homepage of the Tribunal Superior Eleitoral (TSE) website. The main navigation bar includes links for 'Acessibilidade', 'Ouvidoria', 'Transparência e prestação de contas', and language options for 'ENG' and 'ESP'. The central banner features the hashtag '#VOZ DA DEMOCRACIA ELEIÇÕES 2024' and the text 'Quer concorrer nas Eleições 2024? Fique atento ao prazo de filiação partidária'. Below the banner are three featured news items: 'RESOLUÇÕES Eleições 2024', 'SEU TÍTULO ESTÁ REGULAR?', and 'Acesse matérias explicativas sobre as resoluções das Eleições 2024'. A right-hand sidebar lists various services such as 'Autoatendimento Eleitoral', 'Certidão de quitação', and 'Consulta jurídica'. A bottom section contains three columns of links: 'Eleições' (with links to Eleições 2024, Resoluções 2024, Calendário eleitoral, and Biometria), 'Perfis' (with links to Partido político, Advogado(a), Tribunal Regional Eleitoral, and Servidor(a)), and 'Sessões' (with links to Pautas de julgamento, Sessão plenária ao vivo, Processos julgados, and Informações para a advocacia). The footer includes the Biometria logo and the text 'Biometria em todo o país' on the left, and a question mark icon with the text 'Enfrentamento à desinformação' on the right.



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

SIADE

## Sistema de Alertas de Desinformação Eleitoral: site do TSE

Justiça Eleitoral

Desinformação

Início Sobre os programas Publicações Notícias PAUSE!! Parceiros Vídeos Eventos

PROGRAMA DE ENFRENTAMENTO à  
**DESINFORMAÇÃO**

COMBATE AOS EFEITOS NEGATIVOS  
PROVOCADOS PELA DESINFORMAÇÃO

JUSTIÇA ELEITORAL ELEIÇÕES

Rede formada por nove instituições de checagem de verificação de notícias falsas relacionadas ao processo eleitoral. São elas: Lupa, AFP, Aos Fatos, Boatos.org, Uol Confere, Estadão Verifica, Fato ou Fake, Comprova, E-Farsas.

Sistema de Alerta de Desinformação Contra as Eleições

Frente Nacional de Enfrentamento à Desinformação

Página Fato ou Boato

Coalizão para Checagem

PAUSE!! – Boletim de Enfrentamento à Desinformação

30 Pílulas contra desinformação



## Sistema de Alertas de Desinformação Eleitoral: site do TSE

### Sistema de Alertas de Desinformação Eleitoral - SIADÉ



O **Sistema de alertas — Tribunal Superior Eleitoral (tse.jus.br)** possibilita o envio, ao TSE e ao Ministério Público competente, conforme o caso, de notícias de atos ou fatos entendidos como irregulares no que concerne ao processo eleitoral. Pode-se, por meio do sistema, registrar denúncias contra:

<b>Desinformação que atinge a Justiça Eleitoral</b>	+
<b>Desinformação que atinge candidato, candidata ou partido</b>	+
<b>Desinformação que atinge membros, servidores e colaboradores da Justiça Eleitoral</b>	+
<b>Ameaças e incitação à violência contra integrantes ou o patrimônio da Justiça Eleitoral</b>	+
<b>Grave perturbação do ambiente democrático</b>	+
<b>Recebimento de mensagem eleitoral não solicitada via Whatsapp</b>	+
<b>Propaganda irregular de candidato</b>	-
<b><u>Para esse tipo de alerta, acesse o aplicativo Pardal.</u></b>	
<b>Discurso violento / odioso no contexto das eleições ou violência política de gênero</b>	-
<b>Para esse tipo de alerta, <u>acesse a página de Atendimento ao Cidadão do MPF.</u></b>	
<b>Assédio Eleitoral</b>	-
<b>Para esse tipo de alerta, acesse o <u>site do Ministério Público do Trabalho.</u></b>	



## Sistema de Alertas de Desinformação Eleitoral: site do TSE

### Sistema de Alertas de Desinformação Eleitoral - SIADÉ



O **Sistema de alertas — Tribunal Superior Eleitoral (tse.jus.br)** possibilita o envio, ao TSE e ao Ministério Público competente, conforme o caso, de notícias de atos ou fatos entendidos como irregulares no que concerne ao processo eleitoral. Pode-se, por meio do sistema, registrar denúncias contra:

#### **Desinformação que atinge a Justiça Eleitoral**

Conteúdos falsos ou duvidosos divulgados nas redes sociais que atingem a integridade e a confiabilidade da Justiça Eleitoral, como o relativo aos seguintes temas:

- Fraude eleitoral;
- Adulteração de votos;
- Contagem fraudulenta de votos;
- Violação das urnas eletrônicas;
- Impossibilidade de se auditar as urnas eletrônicas;
- Código-fonte das urnas eletrônicas;
- Resultado equivocado da eleição;
- Ataque hacker às urnas e/ou ao TSE;
- Informações falsas sobre horários, locais, ordem de votação e documentos exigidos;
- Contas falsas da Justiça Eleitoral;
- Ameaças aos locais de votação;

Uma vez recebidos, os alertas são processados por uma equipe interna, que avalia o enquadramento no escopo do programa e, em caso positivo, adiciona dados de contexto, como, por exemplo, matérias de checagem de fatos ou notas de esclarecimento oficiais que permitam evidenciar falsidades de conteúdo ou de contexto.

Na sequência, os alertas são enviados às plataformas digitais, para que avaliem a hipótese de violação de seus termos de uso, aplicando as medidas correspondentes.

Havendo a perspectiva de crimes ou ilícitos eleitorais de caráter administrativo, os alertas são também encaminhados às instâncias competentes.

**[Clique para registrar um alerta.](#)**





Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouvidoria do TRE-SC e eleições 2024

## Denuncie irregularidades



A apuração das denúncias sobre **matérias eleitorais** é de competência do Ministério Público Eleitoral.

Deseja fazer uma denúncia?

Encaminhe ao Ministério Público Federal pelo **serviço de recebimento de denúncias** ou ao Promotor Eleitoral do seu município por meio do **Atendimento ao Cidadão**.

Se for o caso de **assédio eleitoral** nas relações de **trabalho**, a **denúncia** deve ser encaminhada ao Ministério Público do Trabalho.

“Se for fake news, não transmita”

**Acesse o site DESINFORMAÇÃO e saiba mais! Quem espalha notícia falsa prejudica outras pessoas, a si mesmo e pode estar cometendo um crime. Informe-se sempre!**



Ouidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral

# Ouidoria do TRE-SC

**Disque-Eleitor 0800 647 3888**



## Acesso à informação

- Ouidoria
- Ouidoria da Mulher
- Serviço de Informação ao Cidadão
- Denuncie irregularidades



**Ouvidoria e Transparência  
em Santa Catarina:  
diagnóstico e próximos  
passos, com atenção  
ao período eleitoral**

# Ouvidoria do TRE-SC e eleições 2024

**Grato!**

**[ayrton@tre-sc.jus.br](mailto:ayrton@tre-sc.jus.br)**