



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA



Cliente: Sociedade

**Gerente do Projeto:
Lia Maria Araújo Lopes**

Novembro de 2018

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. JUSTIFICATIVA | 4 |
| 3. GERENCIAMENTO DO RISCO | 6 |
| 4. OBJETIVOS | 6 |
| 4.1. Objetivo Superior | 6 |
| 4.2. Objetivos Específicos | 6 |
| 4.3. Objetivo Estratégico | 7 |
| 5. RESULTADOS ESPERADOS | 7 |
| 6. ESTRATÉGIAS DO PROJETO | 7 |
| 6.1. Implantar programa de informações para inserção do eleitor no Processo Eleitoral | 7 |
| 6.2. Implantar programa de sensibilização interna sobre a Importância de se direcionar o foco da JE ao eleitor | 8 |
| 6.3. Incrementar treinamento de mesários e monitores | 8 |
| 6.4. Alterar <i>layout</i> das Seções Eleitorais | 8 |
| 6.5. Melhorar o acesso ao eleitor | 9 |
| 6.6. Expedir Orientações | 9 |
| 6.7. Implantar Pesquisa Permanente de Satisfação do Cliente..... | 9 |
| 7. Registro e Aprovação do projeto..... | 10 |

1. INTRODUÇÃO

A Justiça Eleitoral desenvolveu-se tecnologicamente e inovou seu negócio. Com as eleições eletrônicas construiu um modelo de eleições informatizadas que vem sendo inspiração para outros países. Antecipando-se a onda tecnológica pela informatização de processos de trabalho.

Nos últimos anos a tônica da justiça Eleitoral tem sido o desenvolvimento de novas tecnologias para aprimoramento do voto eletrônico, que evoluiu ainda mais com a biometria. O título eleitoral também mudou, com o advento do e-título, ele agora está na palma das mãos.

Com isso o foco da JE concentrou-se na tecnologia, na capacitação de equipes e modernização de processos e acabou por distanciar-se do eleitor. Nossas centrais de atendimento ao eleitor operam com servidores requisitados e/ou terceirizados; nas seções eleitorais temos os mesários voluntários. O contato dos eleitores com servidores do quadro da Justiça Eleitoral é mínimo, dificultando nossa percepção quanto às reais necessidades destes.

A presente iniciativa propõe maior aproximação da JE com os eleitores e a valorização dos fatores humanos envolvidos em nossas atividades para que nosso principal cliente, o senhor eleitor, sinta-se verdadeiramente parte do processo eleitoral. A JE precisa estreitar os laços com seus clientes, precisa se deixar conhecer e buscar conhecer melhor as necessidades dos eleitores.

2. JUSTIFICATIVA

No 1º turno das eleições 2018 a Justiça Eleitoral se viu diante de um movimento, impulsionado pelas mídias sociais, notadamente via WhatsApp, que colocou em dúvida a segurança das urnas eletrônicas, propagando-se velozmente numa onda difamatória crescente que atentava contra credibilidade de todo processo eleitoral, causando confusão e pânico entre os eleitores e, também, perplexidade à Justiça Eleitoral, que num primeiro momento não percebeu tratar-se de potencial risco a boa imagem institucional.

Em Rondônia, esperávamos e nos preparamos para combater eventuais fraudes e *fake news* utilizadas na campanha eleitoral e fomos surpreendidos com ataques à própria Justiça Eleitoral.

Diante desse cenário, no dia seguinte ao 1º turno das eleições o TRE/RO iniciou o levantamento das ocorrências com urnas eletrônicas registradas no Estado, quer noticiadas por meio do Disque-Eleição 148, ou registradas nas Delegacias de Polícia e nas atas das seções eleitorais. Após esse levantamento realizou minucioso estudo dos relatos e testes de funcionamento nas urnas apontadas, buscando chegar às possíveis causas das denúncias.

Desse estudo, concluiu-se ter havido muita confusão em torno de pequenos defeitos apresentados por algumas urnas eletrônicas e que, na maioria dos casos, o eleitor errou a ordem de votação. Todavia, influenciado negativamente pelas *fake news* e boatos disseminados, quando a urna indicava voto inválido, o eleitor concluía, precipitadamente, por ocorrência de fraude e saía propagando boatos que alimentavam ainda mais o clima de insegurança. De onde se concluiu que as *fake news* sobre as urnas eletrônicas prosperaram, em grande medida, em razão da desinformação do eleitor em relação às urnas, quer de sua operacionalização, ou de seus mecanismos de segurança.

Diante desta constatação elaborou-se um plano de ações promovendo alterações de postura diante do eleitor, com foco na humanização do atendimento. Dentre as medidas adotadas destacamos: 1. Elaboração de orientações a mesários e colaboradores para melhoria da qualidade do atendimento do eleitor e

acolhimento do eleitor no local de votação; 2. ajuste no posicionamento da cabine de votação para que o eleitor pudesse visualizar os membros da mesa e sinalizar um eventual problema; 3. fixação de cartazes na seção eleitoral ensinando o eleitor a votar; 4. repasse de instruções aos mesários de como proceder diante de eventuais queixas dos eleitores; 5. disponibilização de equipes volantes de servidores e de juízes eleitorais para percorrerem os locais de votação e auxiliarem na solução de possíveis ocorrências.

Mas, a justiça Eleitoral de Rondônia também precisava dar uma resposta àqueles eleitores que registraram ocorrências relatando problemas acerca do funcionamento de urnas eletrônicas. Para tanto foram marcadas reuniões com os reclamantes dos dois municípios com maior incidência de reclamações: Porto Velho e Ouro Preto, tendo-se ao final dos trabalhos constatado com grata satisfação a assertividade desta iniciativa por meio das manifestações de reconhecimento e gratidão pela Justiça Eleitoral ter dispensado tempo para ouvir o eleitor e tirar suas dúvidas. Confirmando-se nestes dois eventos os efeitos positivos da comunicação eficiente e a necessidade de voltar o olhar da JE para o eleitor.

Restou bastante claro para a JE-RO não ser razoável aguardar outra crise de confiança instalar-se para adoção medidas emergências paliativas. Urge implantar ações para o fortalecimento da confiança do eleitor no processo eleitoral de modo que este não se torne refém de notícias fantasiosas. A JE precisa manter o eleitor bem informado, com informação de qualidade, para não ser obrigada a campanhas de contra informação para recuperar a credibilidade.

É neste contexto, que propomos voltar o olhar para o eleitor, para oferecer-lhe serviços que sejam capazes de prepará-lo melhor para o exercício pleno da cidadania. É por esta razão que elaboramos o presente projeto, que esperamos refinar com o auxílio dos outros Regionais.

3. GERENCIAMENTO DO RISCO

Porque fazer:

- Para evitar o agravamento da crise de confiança;
- Porque medidas emergenciais paliativas não resolvem;
- Porque a JE não pode ficar refém de notícias fantasiosas

O que fazer:

- Implantar ações concretas para o fortalecimento da confiança do eleitor no processo eleitoral;
- Repasse de informação de qualidade;
- Voltar o olhar para o eleitor, oferecendo-lhe serviços capazes de prepará-lo melhor para o exercício pleno da cidadania.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO SUPERIOR

- Preparar o eleitor para o exercício pleno da cidadania
 - Conhecimento sobre o processo eletrônico de votação
 - Saber votar
 - Conhecimento básicos de cidadania

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover ações com vistas a instruir o eleitor sobre a operacionalização da Urna Eletrônica e sobre seus mecanismos de segurança;
- Promover ações para aproximar o eleitor da Justiça Eleitoral;
- Elaborar plano de comunicação para melhorar a comunicação da Justiça Eleitoral com o eleitor
- Implantar ações educacionais para estimular o eleitor ao exercício da cidadania
- Revisar e implantar melhorias para humanizar todos os processos de atendimento ao eleitor, inclusive os aplicados no dia da votação;

4.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fortalecimento da Segurança e da Transparência do Processo Eleitoral

5. RESULTADOS ESPERADOS

- Melhoria dos serviços prestados aos eleitores;
- Eleitores com maior conhecimento acerca do processo eleitoral e das urnas eletrônicas;
- Justiça Eleitoral mais próxima do eleitor

6. ESTRATÉGIAS DO PROJETO

6.1 IMPLANTAR PROGRAMA DE INFORMAÇÕES PARA INSERÇÃO DO ELEITOR NO PROCESSO ELEITORAL

- 6.1.1 Elaborar mídias com informação básicas e linguagem simples sobre o processo eletrônico de votação;
- 6.1.2 Impulsionar, nas redes sociais, de conteúdo informativo sobre a justiça eleitoral, em nível nacional;
- 6.1.3 Disponibilizar, nas páginas da internet dos Tribunais Eleitorais; de protótipo virtual de urna eletrônica para simulação de votação;
- 6.1.4 Participação da JE nos eventos sociais junto às comunidades no Estado, demonstração do voto eletrônico, palestras e vídeos;
- 6.1.5 Realizar audiências públicas e promover outros eventos visando o contato direto com o eleitor;
- 6.1.6 Manter em todas as Centrais de Atendimento ao eleitor um espaço reproduzindo uma seção eleitoral onde o eleitor se sinta convidado a familiarizar-se com a urna eletrônica;
- 6.1.7 Intensificar a participação dos TREs em eleições parametrizadas de entidades de classe e estudantis;

6.2 IMPLANTAR PROGRAMA DE SENSIBILIZAÇÃO INTERNA SOBRE A IMPORTÂNCIA DE SE DIRECIONAR O FOCO DA JE AO ELEITOR

- 6.2.1 Estabelecer com estratégia do TRE-RO, bem assim, sugerir como estratégia nacional, a priorização da comunicação com o eleitor. Significando essa comunicação como um conjunto de iniciativas voltadas a desenvolver no eleitor conhecimentos acerca dos serviços prestados pela JE, especialmente sobre o funcionamento das urnas eletrônicas e do exercício ativo da cidadania;
- 6.2.2 Realizar palestras, eventos e reuniões com servidores, juízes e promotores eleitorais para demonstrar a realidade da problemática enfrentada pela JE, visando a internalização da construção desse projeto que implica em mudança de foco voltada ao eleitor;

6.3 MELHORAR O ACESSO AO ELEITOR

- 6.3.1 Ampliar as opções de instituições bancárias para pagamento de multas;
- 6.3.2 Adotar o sistema de compensação bancária automática para pagamento de multas eleitorais;
- 6.3.3 Dispensar comprovante físico nos casos de pagamentos feitos por celular;
- 6.3.4 Disponibilizar internet Wi-Fi nas unidades da JE;
- 6.3.5 Ampliação da Capacidade do Link de Internet das ZEs

6.4 INCREMENTAR TREINAMENTO DE MESÁRIOS E MONITORES

- 6.4.1 Remodelar treinamento de mesários e monitores;
- 6.4.2 Introduzir a humanização do atendimento ao eleitor nos locais de votação;
- 6.4.3 Intensificar o treinamento para maior efetividade do aprendizado e qualidade de atendimento ao eleitor;
- 6.4.4 Treinamento presencial com carga horária mínima de 12 horas, sendo uma etapa teórica e outra prática, além da disponibilização de conteúdos adicionais via EAD;

- 6.4.5 Estabelecer canal direto que possibilite o treinamento contínuo, com acompanhamento dos resultados pela JE, sem interrupção em ano não eleitoral;
- 6.4.6 Aprimorar os critérios de seleção;
- 6.4.7 Iniciar a seleção no ano não eleitoral de modo a possibilitar a escolha de acordo com critérios estabelecidos;
- 6.4.8 Realizar ações de conscientização

6.5 ALTERAR LAYOUT DAS SEÇÕES ELEITORAIS

- 6.5.1 Afixação de informativos sobre o voto, fora e dentro das seções eleitorais
- 6.5.2 Acessibilidade e visibilidade das Informações;
- 6.5.3 Posicionamento da cabine de votação em ângulo que permita o contato visual do eleitor com os mesários.

6.6 EXPEDIR ORIENTAÇÕES

- 6.6.1 Ambientação da seção eleitoral;
- 6.6.2 Inovações nos treinamentos de mesário e monitores;

6.7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO NAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO ELEITOR

- 6.7.1. Implantar sistema de pesquisa de satisfação do cliente, em caráter permanente, nas Centrais de Atendimento ao Eleitor (CAEs), por meio de totens eletrônicos.

REFLEXÃO

Os dogmas de um passado calmo não funcionarão num futuro turbulento. Como nossa causa é nova, também precisamos de ideias e ações novas.

Abraham Lincol

7. Registro e Aprovação

| Elaborado por | Data | Assinatura |
|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Lia Maria Araújo Lopes (DG) | | |

| Revisado (Núcleo Corporativo de Gerenciamento de Projetos) | Data | Assinatura |
|---|-------------|-------------------|
| Marilene Pereira Ceni - ASPLAN | | |

| Aprovado (Presidente do TRE-RO) | Data | Assinatura |
|--|-------------|-------------------|
| Sansão Saldanha | | |

