

## TRABALHO EMPÍRICO

### Parceria Cidadã

#### Políticas públicas e práticas de gestão de acesso à Justiça

##### Autores:

##### **Paulo Sérgio Brant de Carvalho Galizia**

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo (TRE-SP), é graduado pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP), sua formação inclui ainda pós-graduação em Direito Processual Civil pela Universidade de Taubaté (Unitau) e mestrado em Direito das Relações Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo -PUC/SP (2011).

Ingressou na magistratura em 1985, quando foi nomeado Juiz Substituto da 34ª circunscrição judiciária, com sede em Piracicaba. Judicou também nas comarcas de Bananal, Pindamonhangaba, Taubaté e Capital. Tornou-se Juiz Substituto em segundo grau em 2009 e foi alçado ao posto de Desembargador em 2013. Além disso, atuou como Juiz Efetivo do TRE-SP de 2011 a 2013 e como desembargador substituto de 2016 a 2019.

##### **Regina Rufino**

Mestranda em Humanidades, Direitos e outras Legitimidades no programa de pós-graduação da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo (USP), Brasil, é bacharela em Direito pelas Faculdades Metropolitanas Unidas - FMU (2001) e em Geologia pela Universidade Estadual Paulista - UNESP (1990). Servidora do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo desde 1994, exerceu diversos cargos de Direção e Assessoramento Superiores, e atualmente responde pela Secretaria de Planejamento Estratégico e de Eleições.

1



Na atual posição, tem dedicado especial atenção aos temas relativos à inclusão eleitoral, equidade, sustentabilidade e acessibilidade, sendo uma das responsáveis pela aderência do TRE-SP aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

### **Luís Felipe de Oliveira Reis**

Mestre em Matemática pela Universidade Federal do ABC (UFABC) e licenciado em Matemática pela USP, é também especialista em Administração Pública pela Escola Superior de Gestão e Contas Públicas do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCM/SP). Servidor público há 20 anos, está no TRE-SP desde 2006, ocupando atualmente o cargo de Coordenador de Planejamento e Governança, sendo responsável por conduzir a elaboração, atualização e implantação da Política de Integridade e Compliance do TRE-SP.

Professor em cursos institucionais e preparatórios, atua também como palestrante em eventos externos sobre inteligência artificial, automação, matemática financeira e superior, governança, planejamento estratégico e indicadores de desempenho.

### **Sueli Akemi Hayashi**

Formada em Processamento de Dados pela Faculdade de Tecnologia de São Paulo (FATEC), possui mais de 15 anos de experiência internacional no setor privado, com atuação na área de gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Telecomunicações. Ao longo da carreira, teve livro publicado pela IBM (*IBM Redbooks - System Management with FAQs/ASO in a VM Environment*), criou e implementou um *hub* de suporte a clientes corporativos da América Latina, com destaque no atendimento a clientes globais (24x7), tendo recebido prêmios pelo alcance de 100% de satisfação de clientes e alto índice de retenção de talentos / alto índice de satisfação dos colaboradores.

2



Servidora do TRE-SP desde 2017, ocupa atualmente o cargo de Chefe da Seção de Governança e Projetos Institucionais.

Tema: Acesso à Justiça

## RESUMO

O presente artigo relata a experiência do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo na implantação do projeto Parceria Cidadã, que busca, por meio de convênios com entidades públicas parceiras, assegurar o acesso aos serviços digitais da Justiça Eleitoral a eleitoras e eleitores excluídas e excluídos digitais, em locais em que não há infraestrutura física desta Justiça Especializada.

**Palavras-Chave:** Acesso à Justiça, Parcerias, Excluídos digitais



## Introdução

A Administração do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo definiu, como meta para o período 2021-2026, que cada uma das 393 Zonas Eleitorais do Estado promova, periodicamente, ações capazes de garantir à população em geral amplo acesso à Justiça Eleitoral. Foi estabelecido, ainda, que referidas ações deveriam ter como foco a cidadania e a conscientização de direitos e deveres do cidadão, privilegiando a sua realização em localidades com maior probabilidade de se atingir a população de excluídos(as) digitais.

Com essa estratégia, busca-se garantir que qualquer cidadã ou cidadão sem acesso a serviços digitais, seja por ausência de acesso à internet, seja por dificuldade na utilização de equipamentos eletrônicos, encontre o auxílio necessário para obter os serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Dessa forma, pessoas em situação de hipossuficiência, em especial naquelas localidades distantes da sede do cartório eleitoral, têm garantido o atendimento de forma presencial.

A implementação desse plano, no entanto, mostrou-se desafiadora, uma vez que 361 cidades paulistas não dispõem de unidades de atendimento da Justiça Eleitoral. Nesses casos, a pessoa que busca atendimento presencial pode ter que percorrer mais de 60 quilômetros até a cidade mais próxima com cartório eleitoral, a exemplo do descolamento entre o município de Palestina, onde não há unidade física da Justiça Eleitoral, e o município de Cardoso, que sedia o cartório da Zona Eleitoral que abrange essa área.

Na busca para superar essa questão, foi avaliada a possibilidade de a Justiça Eleitoral paulista passar a contar com unidades de atendimento em todos os municípios do Estado. Todavia, o estudo de soluções alternativas considerou o cenário de restrição orçamentária imposto pela Emenda Constitucional n. 95/2016,

4



que limitou por 20 anos o aumento de gastos públicos, o que ensejou, inclusive, a extinção de 33 Zonas Eleitorais no Estado em 2017.

Assim, incluiu-se a condição de ampliar o acesso aos serviços públicos, com foco no atendimento presencial, sem a criação de novas unidades físicas, de forma a não gerar mais gastos com infraestrutura física e provocar impacto no orçamento do Poder Judiciário, ônus a ser suportado pela sociedade como um todo.

Por outro lado, a Justiça Eleitoral paulista possui a vantagem de dispor de vasta experiência no que se refere a mobilizar entidades parceiras para prestar atendimento em larga escala, ainda que de forma temporária. Essa estratégia foi utilizada nos anos de 2018 e 2019, nas ações de cadastramento biométrico de eleitores(as) em mais de 400 municípios, com a montagem de estruturas de atendimento ao público em espaços cedidos por prefeituras, câmaras municipais, estabelecimentos de rede de ensino público e privado, shoppings centers, centros comunitários, estações de metrô e rodoviárias, redes de supermercado, entre outras.

Dessa forma, os elementos necessários para solucionar a questão de prestar atendimento presencial em todos os municípios paulistas que não dispunham de cartório eleitoral, posto ou ponto de atendimento da Justiça Eleitoral já integravam o histórico de atuação desta Justiça Especializada: foco na otimização de custos, inovação e compartilhamento de espaços com outras entidades.

Nesse contexto, o Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo passou a estudar a possibilidade de atuar em conjunto com órgãos públicos municipais, estaduais ou federais, a partir do compartilhamento de seus pontos de atendimento ao público para integração com os serviços ofertados pela Justiça Eleitoral.

5



O resultado desse trabalho deu origem ao projeto denominado PARCERIA CIDADÃ, que, em síntese, consiste em assegurar a oferta de atendimento presencial para a população hipossuficiente, em especial aos(às) excluídos(as) digitais, em municípios que não possuem unidades físicas da Justiça Eleitoral, realidade enfrentada pela população residente em 361 municípios do Estado de São Paulo.

### O nascimento do projeto Parceria Cidadã

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP (Resolução TRE-SP n. 546/2021) contempla o macrodesafio Garantia dos Direitos Fundamentais, o qual, além de buscar assegurar o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, visa atenuar as desigualdades sociais, garantir os direitos de minorias, a inclusão e acessibilidade a todos. Contempla, ainda, o macrodesafio Fortalecimento da Relação Institucional do Poder Judiciário com a Sociedade, que abrange, entre outros aspectos, a atuação interinstitucional integrada e sistêmica, com iniciativas pela solução de problemas públicos que envolvam instituições do Estado e da sociedade civil.

Assim, a estratégia organizacional da Justiça Eleitoral paulista já demonstra o forte compromisso institucional com a garantia de direitos e o amplo acesso ao processo eleitoral.

Destaca-se ainda que diversos normativos orientam a atuação administrativa nesse mesmo sentido, como a Recomendação CNJ n. 101, de 12 de julho de 2021, expedida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orienta os tribunais brasileiros a adotarem medidas específicas com o fim de garantir o acesso à Justiça aos(às) excluídos(as) digitais, nela conceituados como “parte que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não



tenha possibilidade ou conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva” (artigo 1º, inciso I).

Ainda de acordo com a referida norma, a adoção de tais medidas tem como fundamentos:

- O Poder Judiciário, ao trazer novas tecnologias que visam dar maior eficiência ao sistema, deve elaborar estratégias inclusivas, levando em conta também aqueles que não têm meios para acompanhar essa modernização;
- Os benefícios decorrentes da utilização de novas plataformas e ferramentas tecnológicas não podem ser usufruídos por uma significativa parcela da sociedade brasileira, em razão de sua dificuldade no acesso aos meios digitais;
- Mostra-se imprescindível observar as implicações do uso da tecnologia no que diz respeito aos direitos fundamentais, essencialmente o direito à igualdade, à pluralidade e ao acesso à Justiça.

O Conselho Nacional de Justiça dispõe, no mesmo normativo, a seguinte orientação: “Recomenda-se aos tribunais brasileiros disponibilizar, em suas unidades físicas, pelo menos um servidor em regime de trabalho presencial durante o horário de expediente regimental, ainda que cumulando funções, para atendimento aos excluídos digitais, a fim de garantir o amplo acesso à justiça, efetuar o encaminhamento digital dos eventuais requerimentos formulados e auxiliar o jurisdicionado naquilo que se revelar necessário” (art. 2º).

A Justiça Eleitoral alinhou-se à recomendação do CNJ com a edição da Resolução TSE nº 23.667, de 13 de dezembro de 2021, que restabeleceu a previsão de atendimento presencial, ainda que restrito, em razão das medidas emergenciais



adotadas com o objetivo de prevenir o contágio pelo Novo Coronavírus (COVID-19), nos seguintes termos:

*Art. 4º A partir de 7 de janeiro de 2022, será retomado o atendimento presencial para a realização de todas as operações do Cadastro Eleitoral, sem a coleta de dados biométricos de eleitoras e eleitores.*

*§ 1º Os tribunais regionais disporão sobre o atendimento presencial de que trata o caput deste artigo, com preferência para o agendamento prévio, devendo obrigatoriamente prever critérios para o controle de quantitativo de pessoas nas unidades de atendimento, às medidas de prevenção ao contágio pelo Novo Coronavírus (Covid-19) e a exigência do disposto no § 3º do art. 2º desta Resolução.*

*§ 2º A iminência do fechamento do Cadastro Eleitoral não justificará a flexibilização das regras a que se refere o § 1º deste artigo, cabendo aos tribunais regionais zelar pela segurança sanitária de juízas, juízes, servidoras, servidores, eleitoras e eleitores.*

*§ 3º A dispensa de comparecimento presencial para fins de complementação da identificação de eleitoras e eleitores que realizaram operações durante a vigência do Plantão Extraordinário instituído pela Res.-TSE nº 23.615/2020 fica postergada, no mínimo, até a data definida para a retomada das operações do Cadastro Eleitoral após as Eleições 2022.*

(...)

Conjugados os referidos comandos normativos, resta claro o dever de a Administração adotar medidas para assegurar que pessoas sem acesso à internet, com sinal falho onde residem ou que não tenham domínio no uso de equipamentos eletrônicos tenham a opção de acessar os serviços da Justiça Eleitoral de forma presencial.

Importante ressaltar que a criação e implementação do projeto Parceria Cidadã antecedeu a edição da Resolução CNJ nº 508, de 22 de junho de 2023, que estabeleceu a necessidade de os tribunais instalarem, na medida das suas



disponibilidades, por meio de ações conjuntas com os demais ramos com jurisdição na localidade, Pontos de Inclusão Digital (PID) nas cidades, povoados, aldeias e distritos que não sejam sede de comarca ou de unidade física do Poder Judiciário, com o objetivo de promover o acesso aos vários ramos da Justiça.

A norma em referência conceituou como PID qualquer sala ou espaço que permita, de forma adequada e simultaneamente para mais de um ramo do Poder Judiciário, a realização de atos processuais, como depoimentos de partes, de testemunhas e de outros colaboradores da justiça, por sistema de videoconferência, bem como o atendimento por meio do Balcão Virtual, instituído pela Resolução CNJ n. 372/2021, com possibilidade de agregação de outros serviços públicos voltados à cidadania.

Verifica-se, assim, a similaridade entre a prática adotada pelo Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo e a superveniente medida estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça, no que diz respeito ao acesso aos serviços eleitorais tais como alistamento, revisão e transferência.

### Caracterização da boa prática

Embora o Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo seja uma instituição com grande capilaridade, presente em todas as regiões do Estado, registra-se que há unidades físicas da Justiça Eleitoral em apenas 284 dos 645 municípios paulistas.

Tabela 1

	Quantidade	Eleitorado
Cidades que possuem Zonas Eleitorais instaladas	241	30.665.696 (90,29%)

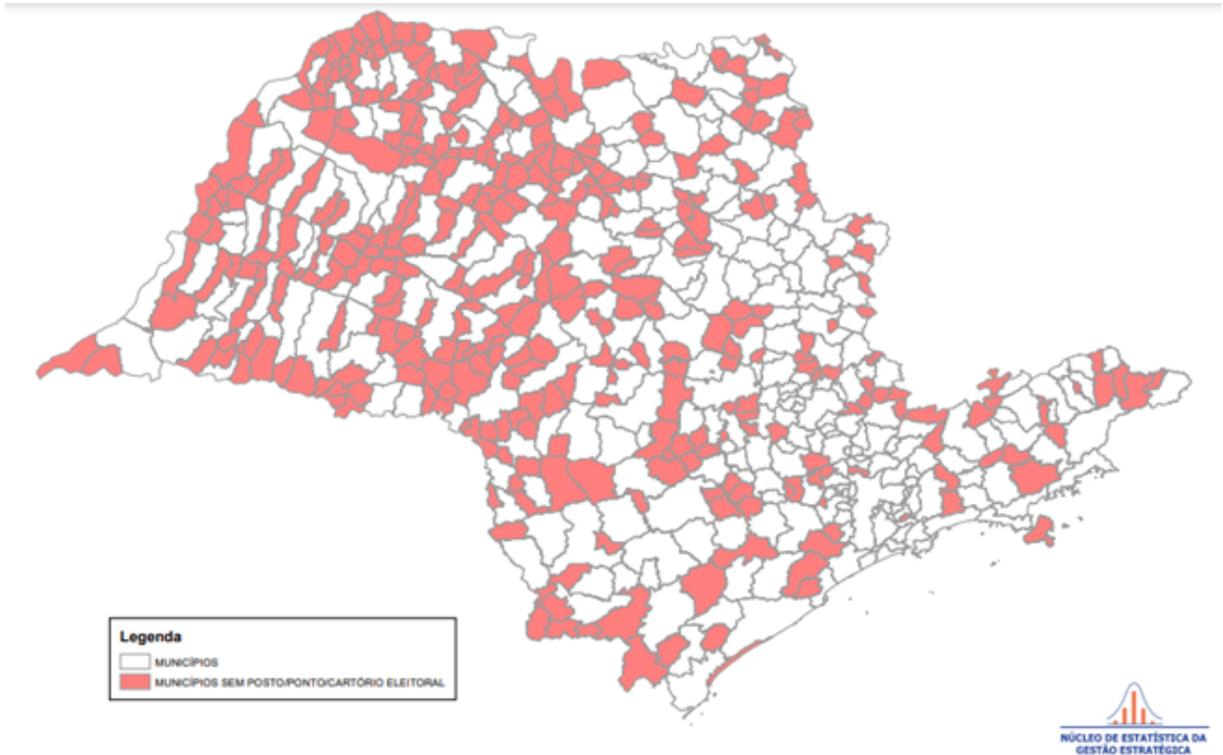


Cidades sem Zona Eleitoral, mas com unidades de atendimento	43	886.187 (2,61%)
Cidades sem Zona Eleitoral e sem unidades de atendimento	361	2.410.252 (7,10%)
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>33.962.135</b>

Fonte: TRE-SP/TSE. Posição em agosto/2023

Em razão de nem todos os municípios paulistas possuírem cartório eleitoral ou unidade de atendimento, ainda é recorrente a situação de eleitores(as) que precisam buscar atendimento presencial fora da cidade onde residem, fato este que torna o acesso ao serviço custoso e especialmente oneroso às pessoas hipossuficientes, devido ao deslocamento, que pode ultrapassar 60 quilômetros.

*Mapa 1- Distribuição espacial dos municípios onde não há unidades físicas da Justiça Eleitoral no Estado de São Paulo*



A princípio, poder-se-ia argumentar que a criação de postos de atendimento em todos os municípios paulistas seria uma solução simples e imediata para o problema. Porém, deve-se considerar o cenário econômico desfavorável à elevação dos gastos públicos, fator impeditivo para a instalação de novas unidades físicas.

Nesse sentido, cabe rememorar o cenário de restrição orçamentária imposto pela Emenda Constitucional n. 95, de 15 de dezembro de 2016, que limitou por 20 anos o aumento de gastos públicos, impondo um rígido controle de gastos para os órgãos da administração pública em geral e ensejando, inclusive, a extinção de 33 Zonas Eleitorais no Estado em 2017, nos termos da Resolução TRE-SP nº 413/2017 (alterada pelas Resoluções TRE-SP nº 416/2017 e nº 420/2017).

Outro fator considerado diz respeito à carência de servidores para trabalhar nas unidades físicas, visto que o último regramento a criar, nos quadros de pessoal dos



Tribunais Regionais Eleitorais, cargos de provimento efetivo destinados às Zonas Eleitorais, data do ano de 2004 (Lei n. 10.842/2004), com apenas dois cargos efetivos para cada Zona Eleitoral existente à época. Logo, a expansão das unidades de atendimento demandaria uma nova proposta de criação de cargos, ônus a ser suportado por toda a sociedade.

Diante dessas limitações, identificou-se como alternativa viável para a ampliação do atendimento ao público sem expansão de unidades físicas da Justiça Eleitoral o uso das tecnologias digitais para acessar os serviços públicos eleitorais.

Com efeito, não é novidade a prestação de serviços por meio virtual, tanto por empresas privadas como por órgãos públicos. Mas, no âmbito da Justiça Eleitoral, é preciso esclarecer que a migração dos serviços eleitorais para o meio digital é consideravelmente recente, tendo sido ampliada significativamente no contexto da pandemia da COVID-19, entre os anos de 2020 e 2021, de forma a assegurar a continuidade dos serviços públicos.

Foi em 2020, inclusive, que a ferramenta Título Net passou a permitir que os(as) interessados(as) tivessem acesso, via atendimento online, aos principais serviços prestados pela Justiça Eleitoral de São Paulo, tais como a solicitação de:

- [Título de eleitor](#) (atendimento para alistamento, revisão e transferência de domicílio);
- [Certidões eleitorais](#) (emissão de certidões de quitação, crimes e partidárias);
- [Acessibilidade](#) (obtenção de informações sobre o voto acessível);
- [Justificativa eleitoral](#) (regularização de ausência às urnas);
- [Multas - eleitor em débito](#) (obtenção de guia de multa pela *internet*);



- [Mesários](#) (informações de folgas, declaração de trabalhos e vale-alimentação);
  - [Título e local de votação](#) (consulta a endereço do local de votação); e
  - Consulta de informações sobre [cancelamento de título](#).
- Além de orientações sobre os aplicativos e serviços online da Justiça Eleitoral:
- [e-Título](#) (via digital do título de eleitor, válida em todo o território nacional); e
  - [Sistema Justifica](#) (encaminhamento de justificativa eleitoral, após as eleições).

Não obstante a oferta dos serviços eleitorais de forma virtual seja extremamente relevante, há que se lembrar que existe um grupo de pessoas, formado por excluídos e excluídas digitais, que não têm acesso à internet, ou que, mesmo possuindo esse acesso, não têm a fluência necessária para a utilização dos equipamentos com a finalidade de obter informações, documentos ou serviços eletrônicos.

A respeito do acesso à internet no Brasil, os dados divulgados na pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros – TIC Domicílios 2018<sup>[1]</sup> revelam o grande número de pessoas nessa situação:

Na última década, presenciamos um crescimento notável do número de usuários de Internet no Brasil. Saímos de 39% da população brasileira que usava a Internet, em 2009, para 70%, em 2018, o que representa uma estimativa de 126,9 milhões de indivíduos com dez anos ou mais conectados à rede. A proporção chegou a 90% entre os jovens na faixa etária de 16 a 24 anos – o que indica que a Internet passou a ser elemento fundamental de socialização e ferramenta básica para aqueles que entram no mercado de trabalho. Esse avanço se deve, em grande medida, a fatores como: a redução dos custos do acesso à rede, a difusão das conexões móveis realizadas por meio do telefone celular, a expansão das



redes WiFi públicas e o surgimento de inúmeras plataformas digitais disponíveis para os dispositivos móveis que atraem cada vez mais um número maior de usuários da rede. Assim como ocorre em boa parte dos países em desenvolvimento, as formas de acesso à rede nos domicílios, e entre a população como um todo, têm sido influenciadas pela rápida expansão do uso da Internet pelo telefone celular.

Contudo, essa expansão não é uniforme, apresentando desigualdades regionais no acesso e no uso da Internet, especialmente entre as áreas urbanas e rurais e de acordo com as diferentes classes sociais. Tais disparidades são corroboradas pela literatura especializada e pelos dados publicados sistematicamente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), desde 2005. Ao mesmo tempo, embora o avanço da Internet no país ainda não tenha sido suficiente para equalizar os percentuais de uso da rede entre todos os brasileiros, em 2018, pela primeira vez na série história da pesquisa TIC Domicílios, tivemos praticamente a metade da população de baixa renda (classes DE) utilizando a rede (48%). Já nas classes de alta renda, classes A e B, os percentuais apresentados foram de 92% e 91%, respectivamente, e de 76% na classe de renda média, classe C. O avanço observado nas classes DE deve ser comemorado, pois revela uma rápida disseminação da Internet entre a população brasileira.

No entanto, é fundamental buscar uma ótica ampliada da exclusão digital que ultrapasse a dimensão do acesso e leve em conta as disparidades referentes ao uso e à presença de habilidades digitais [...]. Um olhar sobre as atividades on-line realizadas pelos

usuários das camadas economicamente menos favorecidas, por exemplo, mostra um uso mais limitado e menos diversificado da Internet.

(...)

Considerando-se, ainda, o conceito apresentado pelo professor e jurista Dalmo de Abreu Dallari, no sentido de que a “cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu



povo”, verifica-se a relevância da atuação da Justiça Eleitoral paulista como instrumento de promoção da inclusão dos(as) excluídos(as) digitais na vida política brasileira.

Nessa linha, tendo como foco a inclusão social e o aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, a Administração dedicou-se a buscar soluções para assegurar a prestação do atendimento presencial a quem precisa dos serviços eletrônicos disponíveis no Portal da Justiça Eleitoral.

A solução encontrada para assegurar que, nas cidades onde não haja cartório eleitoral, posto ou ponto de atendimento instalado, os(as) excluídos(as) digitais pudessem ter acesso aos serviços eleitorais digitais, consistiu em identificar órgãos públicos locais com os quais pudessem ser estabelecidas parcerias, com a otimização do uso de espaços, recursos humanos e infraestrutura tecnológica, e sem transferência de recursos entre as entidades parceiras.

### **Planejamento, desenvolvimento e implementação**

O planejamento do projeto teve início com a sua inclusão no rol das iniciativas a serem adotadas durante a vigência do Plano Estratégico Institucional 2021 - 2026, aprovado pela Resolução TRE-SP n. 546/2021. Ressalta-se que o Parceria Cidadã foi inspirado nas boas práticas desenvolvidas pelos cartórios eleitorais durante o Programa de Identificação Biométrica do Eleitor, quando se adotou a aproximação com o cidadão por meio do deslocamento da estrutura de atendimento dos cartórios eleitorais para órgãos públicos estaduais e municipais, por exemplo.

Um dos principais fatores considerados no desenvolvimento do projeto foi o de que sua implantação deveria ser dotada de capilaridade, a fim de se atingir o maior número possível de municípios e eleitores. Para tanto, realizou-se um levantamento



de dados de forma a mapear os municípios elegíveis ao projeto, otimizando, assim, os recursos da Administração.

*Tabela 2 - Quantidade de zonas eleitorais do Estado de São Paulo que possuem municípios onde não há unidades da Justiça Eleitoral instalada*

Quantidade total de zonas eleitorais elegíveis para o projeto	Quantidade de municípios vinculados à zona eleitoral onde não há sede/posto/ponto instalado	Total de municípios elegíveis para o projeto
62	1	62
52	2	104
24	3	72
17	4	68
5	5	25
5	6	30
<b>165</b>	-----	<b>361</b>

Foram ainda identificados os requisitos legais e regulamentares que deveriam ser adotados para que os potenciais parceiros e seus colaboradores pudessem participar, incluindo-se, ainda, os procedimentos a serem executados pelos colaboradores parceiros no atendimento à população.

Após a análise das informações reunidas, definiu-se que o projeto envolveria todas as Zonas Eleitorais com dois ou mais municípios sob sua jurisdição.

Para tanto, A Presidência do Tribunal promoveu reuniões virtuais com juízes e juízas eleitorais e chefes de cartório, reforçando a importância do projeto e solicitando o envolvimento de todas as Zonas Eleitorais elegíveis. Assim, juízes e juízas eleitorais

deveriam identificar, nas cidades que não fossem sede da zona eleitoral/posto ou ponto de atendimento, espaços públicos que tivessem por função a prestação de serviços gratuitos (emissão de documentos para a população ou outro serviço de interesse social), dando preferência, sempre que possível, a locais cujo trabalho seja dirigido a pessoas em situação de vulnerabilidade social e excluídos digitais.

Identificado o espaço público adequado, magistrados e magistradas celebrariam termo de parceria com o órgão responsável, de modo que este disponibilizasse quichê com computador e ponto de acesso à internet no qual os interessados pudessem acessar os principais serviços digitais prestados pela Justiça Eleitoral. A partir disso, houve uma ampla mobilização dos juízes e das juízas eleitorais para efetivar a celebração das parcerias e assegurar que os órgãos parceiros disponibilizassem funcionários aptos a orientar o público em geral sobre os serviços digitais disponíveis no portal da Justiça Eleitoral, além de auxiliar, quando necessário, no preenchimento de dados, zelando pela confidencialidade das informações a que tivessem acesso e também pela proteção de dados pessoais, na forma prevista na Lei Geral de Proteção de Dados.

Assim, foram elaboradas minutas dos termos de cooperação a serem assinados por juízes e juízas eleitorais e pelas autoridades responsáveis pelas entidades parceiras, ficando a cargo da Administração a publicação do extrato no Diário de Justiça da União e no Portal da Transparência, conferindo ampla transparência ao processo. Para monitorar o desenvolvimento do projeto, é feito mensalmente, por parte da unidade de planejamento, o acompanhamento das estatísticas de atendimentos e do perfil dos eleitores e eleitoras atendidos.

Em relação à implementação do projeto em 2022, cabe esclarecer que foi adotada uma sistemática diferenciada por se tratar de ano eleitoral. De acordo com o



disposto no art. 91 da Lei 9.504/97, as operações do cadastro eleitoral são interrompidas cento e cinquenta dias antes do pleito:

*Art. 91. Nenhum requerimento de inscrição eleitoral ou de transferência será recebido dentro dos cento e cinquenta dias anteriores à data da eleição.*

Dessa forma, para que os atendimentos no âmbito do Parceria Cidadã permitissem a regularização de eleitores para as Eleições 2022, foi adotado um cronograma bastante arrojado, buscando-se sempre a garantia dos direitos fundamentais. Assim, foram dirigidos esforços a fim de assegurar que, no período de 1º de abril até 4 de maio de 2022, em todos os municípios do Estado de São Paulo que não têm cartório, posto ou ponto de atendimento da Justiça Eleitoral instalado, estivesse cadastrada uma entidade parceira, para que o cidadão tivesse a possibilidade de acessar os serviços digitais disponíveis no Portal da Justiça Eleitoral com o auxílio de funcionário previamente capacitado.

Conforme pode ser observado, o projeto exigiu um esforço conjunto entre as unidades da Secretaria do TRE-SP, responsáveis pelo planejamento e preparação de informações, documentos e planos de trabalho necessários à execução das atividades, e juízes e juízas eleitorais, principais autoridades a conduzir a implantação do projeto localmente. Destaca-se, ainda, a participação dos chefes de cartório na formalização dos termos de parceria e no treinamento dos participantes cedidos pelos órgãos parceiros.

### Resultados alcançados

Desde a implementação dessa prática, já foram atendidas 19.707 pessoas em situação de vulnerabilidade ou hipossuficiência até 31 de agosto de 2023.



O sucesso decorreu, em grande parte, da mobilização de juízes e juízas eleitorais, chefes de cartório, servidores e servidoras dos cartórios, a quem cabia identificar potenciais parceiros e garantir a formalização da prática. Além disso, essa atividade depende do envolvimento direto dos demais órgãos, que precisam compreender a importância da inclusão das excluídas e excluídos digitais no atendimento; para assegurar a aproximação da Justiça Eleitoral a todos os cidadãos e cidadãs que não tem acesso à internet ou sem fluência em informática, é importante que as parcerias firmadas com órgãos públicos locais garantam o apoio de colaboradores dos municípios e dos Tribunais de Justiça no acesso aos serviços digitais do TRE-SP, sem aumento de custos.

Mostra-se igualmente importante o monitoramento do projeto, a cargo da unidade de gestão estratégica e planejamento do TRE-SP, que concentra todas as informações relativas às parcerias firmadas e aos atendimentos realizados, de modo a subsidiar a Administração na tomada de decisão acerca dos rumos do projeto.

Para demonstrar o êxito da prática, registra-se que estão ativas, no momento, parcerias em 234 municípios (que representam 64,82% do total de 361 municípios elegíveis). Os relatórios demonstram, ainda, que foram realizados 16.499 atendimentos por meio do projeto desde o seu início, abrangendo excluídas e excluídos digitais, bem como eleitores e eleitoras que, tendo acesso à internet, preferiram utilizar o auxílio prestado pela entidade parceira.

### Conclusões e recomendações

O cumprimento do macrodesafio Garantia dos Direitos Fundamentais envolve não apenas a execução dos trabalhos cotidianos do TRE-SP, mas também a busca ativa por soluções que permitam que mais eleitoras e eleitores tenham acesso aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

19



Além de realizar investimentos na prestação de serviços digitais, que facilitariam esse acesso, é necessário também considerar as excluídas e os excluídos digitais, que, em sua maioria, dependem de infraestrutura física fornecida pelos órgãos públicos para acessar os serviços. Dessa forma, a Justiça Eleitoral paulista contribui para a consolidação da democracia e para a consecução de sua própria missão, qual seja, “Consolidar a legitimidade do processo eleitoral”, e para o atingimento de sua visão, que vem a ser “Consolidar a credibilidade da Justiça Eleitoral, em especial quanto à transparência, segurança e efetividade, bem como ser reconhecido como um tribunal inovador e sustentável”.

Importa destacar, ainda, que todo o projeto foi implantado respeitando-se as prerrogativas e poderes das instâncias de governança, os trâmites formais relativos ao planejamento e monitoramento dos projetos estratégicos e a gestão colaborativa, o que permite, além do sucesso do próprio projeto, o aprimoramento da cultura do planejamento no âmbito da instituição. Espera-se, assim, fomentar a formalização de mais iniciativas por parte dos agentes públicos que fazem parte da organização.

Entre os desafios enfrentados, destaca-se o grande esforço demandado na etapa de planejamento do projeto, sobretudo na elaboração dos materiais padronizados, e o grande empenho das juízas e dos juízes eleitorais, bem como das chefes e dos chefes de cartório, em parceria com suas equipes, na formalização e operacionalização das parcerias.

A partir dos obstáculos superados, surgem, como lições aprendidas, a relevância de as organizações contarem com dados que retratem fielmente a realidade de seu público-alvo, e que se busque o constante diálogo com atores internos e externos, a fim de melhor atender aos anseios da sociedade, que cobra das organizações por



ela mantidos a geração de valor e o bom uso dos recursos públicos a elas disponibilizados.

Como desafios futuros, impõe-se a necessidade e a relevância de um constante monitoramento das parcerias firmadas, para que, com o tempo, não haja o esvaziamento do projeto, além de especial atenção ao cuidado jurídico com a validade formal dos termos de parceria, necessários para a segurança jurídica de todos os envolvidos.

## Referências

DALLARI, Dalmo Abreu. Direitos Humanos e cidadania. São Paulo: Moderna, 1998.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Recomendação nº 101/2021.

Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Brasília, 14 jul. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 325/2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Brasília, 29 jun. 2020.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO (Brasil). Resolução nº 546/2021. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. São Paulo, 15 jun. 2021.

