PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS: COMUNICAÇÃO INTERNA, SOB A VISÃO DA GESTÃO DE PESSOAS, PARA ENFRENTAMENTO DA CRISE NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA.[1]

Andréa Bernadete Tobias Granja

Resumo: Gerir a crise do novo coronavírus tornou-se grande desafio para as instituições, que se viram obrigadas a adotar medidas drásticas para garantir o distanciamento social e evitar a propagação do vírus. Pretende-se com esta pesquisa avaliar como o TRE/SC buscou superar as dificuldades de comunicação interna, em um contexto de trabalho remoto emergencial, garantindo a continuidade do negócio. Adotou-se como método a pesquisa bibliográfica e documental, buscando como fonte a legislação vigente, os normativos publicados no TRE/SC e a literatura acerca dos temas comunicação interna, liderança e gerenciamento de crise. Foi possível concluir pela presença de: a) resposta rápida à crise, com a constituição de Gabinete de Crise com representatividade das principais áreas de gestão; b) liderança atuante e participativa; c) comunicação diária, aberta e facilitada; d) assertividade na escolha do porta-voz da crise; e) conjunto de ações para minimizar os efeitos deletérios da crise e estimular o engajamento.

Palavras-chave: Comunicação interna. Gestão de Crise. Pandemia da COVID-19. Boas práticas em gestão de pessoas. Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

1 INTRODUÇÃO

A pandemia decorrente do novo coronavírus (SARS-CoV-2), causador da doença COVID-19, vem provocando mudanças profundas no comportamento da humanidade desde a sua descoberta, em 31 de dezembro de 2019. Em uma era de transformação digital, em que as organizações precisam lidar com incertezas e dinamismo, a pandemia trouxe ainda mais desafios: manterem-se vivas, garantindo a continuidade do negócio, em um contexto de distanciamento social.

[1] Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Com a ocorrência dos primeiros casos de contaminação cruzada da COVID-19 no Estado de Santa Catarina, em meados de março de 2020, e a consequente publicação do Decreto Estadual n. 515, de 17 de março de 2020, que declara situação de emergência em todo o território catarinense, as instituições públicas e privadas fecharam suas portas e foram drasticamente compelidas a adotar as medidas de distanciamento social para o pleno cumprimento do referido decreto. Com aplicabilidade imediata, o Decreto Estadual n. 515/2020 impôs a suspensão de atividades e os serviços públicos não essenciais, no âmbito municipal, estadual e federal, que não pudessem ser realizados por meio digital ou mediante trabalho remoto (art. 2º, inciso III).

O Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE/SC) é órgão pertencente ao Poder Judiciário da União, com jurisdição em todo o Estado de Santa Catarina, que tem como competência a solução de conflitos de interesse eleitoral e a manutenção do cadastro dos eleitores catarinenses, bem como a organização das eleições para o preenchimento de cargos eletivos em âmbito federal, estadual e municipal (BRASIL, 2020).

Em cumprimento ao Decreto Estadual n. 515/2020, o TRE/SC, assim como os demais órgãos públicos sediados no Estado de Santa Catarina, passou a adotar o regime de trabalho remoto emergencial para todo o corpo funcional.

Surgiram, assim, novos desafios para a aplicação de estratégias de comunicação ágeis e eficientes, visando a garantir a continuidade das atividades essenciais, que se tornam ainda mais emergentes com a iminência do período eleitoral, momento em que as atividades de planejamento e operacionais se intensificam com a proximidade do pleito.

Dessa forma, a pesquisa propôs compreender como o Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina tem superado as dificuldades de comunicação interna, em um contexto de trabalho remoto emergencial para a totalidade de seus servidores, garantindo a continuidade do negócio.

A pesquisa buscou explorar as melhores práticas de comunicação e liderança adotados pelo órgão para o enfrentamento da crise gerada pela pandemia, que tenham resultado em melhorias da motivação e desempenho do quadro funcional, em condição de trabalho inteiramente virtual.

Para a persecução deste trabalho, adotou-se o modelo de pesquisa aplicada e, quanto aos objetivos, de caráter exploratório. Segundo Leão (2019, pp. 167-168), a pesquisa aplicada é um “teste prático das posições teóricas”, ou seja, “visa encontrar soluções às necessidades apresentadas na realidade”, ao passo que a pesquisa exploratória tem por objetivo “proporcionar maiores informações sobre um assunto investigado, familiarizar-se com o fenômeno ou

conseguir nova compreensão desse, a fim de poder formular um problema mais preciso de pesquisa ou criar novas hipóteses".

Busca-se, a partir do referencial teórico, compreender a comunicação interna no âmbito no TRE/SC, no período 12 de março a 30 de junho de 2020, por meio da análise das normas editadas pelo Órgão relacionadas à crise, bem como notícias, informes e demais comunicações realizadas na página da *Intranet* e nos canais e listas de transmissão oficiais por WhatsApp.

Este artigo está dividido em cinco tópicos, sendo esta introdução o primeiro tópico, voltado para a delimitação do tema e do escopo da pesquisa, bem como contextualização da questão problema. No segundo tópico será apresentada a fundamentação teórica do presente estudo, com questões relacionadas à comunicação organizacional – mais especificamente quanto à comunicação interna –, liderança e gestão de crise. No terceiro, será abordado o método utilizado para o levantamento dos dados da pesquisa, apresentados em detalhes na forma de apêndice. No quarto tópico, será apresentada a análise dos dados levantados em cotejo com as melhores práticas apontadas na literatura. Por fim, no quinto tópicos serão abordadas considerações finais e percepções obtidas na presente pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Comunicação Interna

Uma organização prospera quando emite com clareza sua missão, seus valores e sua visão de futuro. Estar preparado para enfrentar as transformações aceleradas do mundo globalizado e atento às mudanças e aos impactos sobre o negócio é dever do gestor. Essa circunstância representa ainda grande desafio quanto à forma de se comunicar com os seus públicos, internos e externos. Nesse contexto de inovações tecnológicas, mudanças comportamentais e outras tantas variáveis que "encerram incerteza e risco remetem a um contínuo questionamento e ao entendimento das transformações da comunicação nas organizações, numa perspectiva de adaptação de sua estrutura, sua função e seu significado" (CERANTOLA, 2016, p. 349).

A comunicação, vital a qualquer pessoa ou organização, vai muito além das palavras que transmitem. Para que seja eficaz, deve-se conhecer e compreender a quem desejamos comunicar, ou seja, para que a mensagem seja recebida pelo outro, deve-se adotar postura, estilo e abordagem específica para obter como resultado a resposta esperada. Segundo Alves (2017, p. 15), "comunicadores eficazes são acima de tudo observadores e conseguem adaptar-se aos sinais das outras pessoas, mutando-se ao seu estilo para que a comunicação ocorra sem falhas".

Comunicações eficazes implicam no domínio do “fazer”, relativo à ação humana e intervenção especializada, que pressupõe um “saber-fazer”, envolvendo técnicas e operações, familiaridade com as linguagens, desenvolvimento de atitudes e comportamentos e a capacidade de organização de síntese (FRANÇA; SIMÕES, 2016).

Situar as condições do ambiente de forma ampla e holística constitui condição indispensável para a análise de contextos, reflexões e planejamento de ações propositivas de intervenção em todos os meios, e nessa perspectiva abrangente e complexa também quanto à comunicação organizacional (KUNSCH, 2016, p. 58). Assim a comunicação organizacional deixa de ter uma função meramente tática e passa a cumprir seu papel estratégico, ou seja, “deve ajudar as organizações a valorizar as pessoas e a cumprir sua missão, atingir seus objetivos globais, contribuir na fixação pública dos seus valores e nas ações para atingir seu ideário no contexto de uma visão de mundo, sob a égide dos princípios éticos” (KUNSCH, 2016, p. 68).

Em sua dimensão humana, sobretudo na forma como a comunicação se dá dentro das instituições, passa também por profundas transformações na era digital, alterando completamente as formas de relacionamento e o modo de produzir a comunicação, colocando em xeque a visão e a classificação tradicional de públicos (KUNSCH, 2016, p. 73). Um aspecto importante a se observar para a comunicação sob a dimensão humana é a valorização da comunicação interpessoal, para além dos espaços formais e tradicionais de comunicação, propiciando a realização de espaços informais e favorecendo a interação em ambiente interno.

Sob a dimensão estratégica, a comunicação organizacional está relacionada à visão formal, com vistas à eficácia e aos resultados, e agrega valor à organização: “Alinha-se, estrategicamente, por meio do planejamento estratégico e da gestão, aos objetivos globais da organização e aos princípios estabelecidos em relação à sua missão, à sua visão e aos seus valores” (KUNSCH, 2016, p. 81).

Trata-se de processo dinâmico e contínuo, pelo qual os gestores da organização devem estar atentos às mudanças situacionais, adaptando-se às necessidades da organização e dos indivíduos. Contudo, ao dar ênfase à dimensão humana da comunicação organizacional, tem-se como propósito a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores em ambientes cada vez mais complexos e de incertezas que caracterizam a sociedade globalizada: “As organizações saudáveis, que levam em conta a qualidade de vida do trabalhador e se preocupam de forma responsável com as consequências de sua comunicação, certamente são as mais criativas, produtivas e admiradas por seus públicos”. (KUNSCH, 2016, p. 77)

A comunicação interna eficiente implica compartilhamento de informações e conhecimentos com a equipe, o que impacta diretamente o engajamento e o desempenho da

organização. Segundo Cerantola (2016, p. 354), a comunicação interna assume papel ainda mais relevante quando reforça em sua agenda ações críticas, tais como:

> "[...] redefinir ou fortalecer os papéis dos líderes no processo de comunicação; ampliar canais de comunicação de mão dupla; proporcionar práticas e ferramentas que apoiem o diálogo e a troca de experiências entre as equipes; garantir transparência e clareza nos temas de interesse da organização; prover suporte e reflexão sobre o novo contexto da comunicação nas mídias sociais para todos os empregados; entender as redes formais e informais de comunicação na organização com o propósito de fomentar conhecimento."

Tais atitudes agregam valor ao processo de gestão da comunicação interna e potencializam os resultados da instituição, especialmente quando para isso se propiciam meios para a construção de relações humanizadas, de valorização do indivíduo e suas experiências. O desafio consiste em saber equacionar os interesses individuais e os da organização, voltada ao desempenho e ao alcance de metas e de resultados.

2.2. Comunicação e Liderança

Praticar a comunicação aberta, honesta e transparente é condição essencial aos gestores, em seu papel de liderança de equipes. O líder precisa inspirar confiança e ser enxergado como modelo a ser perseguido. Conforme Biazzi (2017, p. 111), "para alcançar essa posição, o líder deve desenvolver e demonstrar os seguintes fundamentos: agir com coragem, mostrar integridade, ser competente, ser justo e respeitar os indivíduos". Contudo, a liderança, tanto requerido aos gestores, deve ser compreendida como um sistema, algo que vai muito além da atuação de um único indivíduo. Não é percebida apenas com o enfoque personalíssimo, sendo, portanto, tratado como um fenômeno social, intrinsecamente relacionado à cultura organizacional (BARROSO, 2012, p. 8).

De acordo com Cerantola (2016), um dos grandes desafios no âmbito das organizações é o de fortalecer o papel de comunicador de suas lideranças, que além de orientações práticas e ordinárias para a gestão de equipes devem também funcionar como "agentes de transformação e adaptação organizacional":

> "A função de comunicação da liderança tem papel fundamental no alinhamento estratégico e na construção do clima organizacional, estimulando o fluxo de comunicação e ao preparar ambientes e situações de convívio mais abertos, flexíveis e dinâmicos, em que as trocas permitam avanços para a solução de problemas organizacionais (CERANTOLA, 2016, p. 356).

Essa necessidade de adaptação organizacional e o fortalecimento do sistema de liderança se torna ainda mais premente em circunstâncias de crise: "O líder despreparado

embarca no aparente conforto da rotina, deixando de lado o senso crítico, o esforço pela melhoria contínua ou a simples observação do ambiente em que atua" (BARROSO, 2012, p. 17).

Ressalta Barroso que os "líderes reagem de forma distinta quando expostos a situações de forte pressão. Entretanto, grande parte do êxito no exercício da liderança deve-se à forma positiva como o grupo acolhe o líder e suas necessidades" (BARROSO, 2012, p. 21).

Em tempos de crise, outro fator preponderante para a boa atuação do líder está relacionado ao processo decisório: "A tomada de decisão é efetivamente uma das principais práticas do líder e uma das razões para a sua existência na organização" (MANDELLI, 2018, p. 60). É preciso reconhecer três momentos em relação ao processo decisório: (a) discussão, em que são apurados os fatos, as causas, as percepções e as opiniões; (b) decisão, quando são avaliados os riscos e feitas as escolhas diante das opções, e (c) ação, quando são colocados todos os recursos e ideias disponíveis para a implementação da melhor decisão possível (MANDELLI, 2018, p. 60).

É fundamental, portanto, que o líder exerça seu papel de orientar, trazendo para a equipe a compreensão acerca do processo decisório e de quais são as prioridades do negócio. Quando essa compreensão é correta, desonera o líder do acompanhamento constante das equipes no plano da ação, além de possibilitar mais autonomia e fortalecer o engajamento.

2.3. Gestão de Crise

De forma ampla podemos dizer que a gestão de crise é operada pela ação de coordenar e orientar um conjunto de atividades durante determinado período em situações adversas, com o objetivo de minimizar, reduzir ou ainda eliminar os impactos causados pela adversidade dentro da organização. Trata-se de processo amplo que envolve as mais diversas áreas da organização, mediante conjunto de operações efetivados previamente, durante e após a crise, que constituem a base de sustentação para toda a missão, quais sejam (LOURENÇO, 2003, p. 97):

(a) Atenuação dos efeitos da crise: corresponde à etapa prévia e consiste na prevenção do risco, mitigação da vulnerabilidade e na preparação para a resposta, caso venha a ocorrer;

(b) Resposta de urgência: representa o durante, e compreende mobilização rápida, desdobramentos de linha, coordenação dos recursos, proteção de pessoas e bens;

(c) Reabilitação: corresponde à última fase, à do “depois”, e implica na existência de planos específicos de “reabilitação”, para minorar os impactos e atenuar os efeitos da crise, com vistas ao retorno à situação de normalidade.

Independente do porte, toda empresa precisa estar preparada para gerir a crise o tempo todo. Essa é uma atividade inerente à gestão do negócio: “as crises expõem os níveis de preparação e a capacidade de resposta de uma organização, testando os valores, a liderança e a sua reputação em um momento em que não há espaço para erros” (IBRI, 2015).

Para estabelecer uma relação de confiança, é essencial agir sempre com verdade, integridade e honestidade: “o silêncio, a falta de informação, a manipulação dos fatos e a incapacidade de manter promessas são o oposto de se dizer a verdade” (BIAZZI, 2017, p. 112).

A crise provoca ruptura com a vida normal das organizações, gerando a desestabilização e causando impacto violento no negócio. Segundo Forni (2011, p. 388), saber se a empresa está preparada para enfrentar a crise depende de uma série de atitudes, ações preventivas e capacidade de tomar decisão, e ainda de como o planejamento estratégico leva em conta possíveis riscos, que podem frustrar todo sucesso do negócio, considerando também os riscos de uma crise. Forni reforça ainda a importância do papel da comunicação durante os períodos de crise: “Para a empresa não basta ter uma cultura da comunicação; é imperativo criar uma cultura de comunicação em tempo real. Isso significa agilidade da área de comunicação e deve-se irradiar à organização” (FORNI, 2011, p. 392).

Com essa afirmação, tem-se como primordial para a empresa fornecer respostas ágeis e em primeira mão para os *stakeholders*, afirmando seu compromisso com a clareza e a veracidade das informações que presta.

Uma das medidas amplamente difundidas para a administração de situações críticas é a constituição de um comitê de crise (ou gabinete de crise), composto por grupo de pessoas ligadas à alta administração e com poder de decisão, que são acionados logo que iminente situação capaz de causar dano à imagem, ao negócio ou à vida das pessoas. Para o bom desempenho dos trabalhos, deve-se observar que “um comitê bem afinado e uma diretoria bem atenta certamente irão detectar as vulnerabilidades da organização, tendo presente que não existe a hipótese de total invulnerabilidade ou imunidade a qualquer tipo de crise” (FORNI, 2011, p. 400).

Segundo Forni (2011, p. 399), embora a definição dos integrantes desse comitê seja variável, em geral incluem o presidente da organização (CEO), o diretor jurídico, as áreas de comunicação, segurança e inteligência, recursos humanos e, naturalmente, a diretoria envolvida no problema. A respeito da composição, destaca ainda: “o coordenador deste Comitê ou

Gabinete de crise, não necessariamente o principal executivo, precisa ter autonomia, poder de decisão e o suporte da diretoria para tomar decisões difíceis e ousadas, na hora certa. Dele depende o sucesso na gestão da crise" (FORNI, 2011, p. 399).

Recomenda-se também a indicação de um único porta-voz do comitê, pessoa que deve ter amplo conhecimento do negócio da organização, habilidade para ouvir e se expressar, manter-se calmo, ainda que sob forte pressão, e que transpire credibilidade. O porta-voz deverá estar sempre acessível a qualquer questionamento ou solicitação (FORNI, 2011, p. 400-401).

Importante também a definição acerca de qual público deseja se comunicar (interno ou externo), e adotar estratégias eficientes para que nenhum dos *stakeholders* deixe de receber a informação. A respeito do público interno, alinhado ao campo de observação desta pesquisa, tem-se como talvez o mais sensível e, segundo Forni, "ele precisa ser informado imediatamente de qualquer ato que implique ameaça à imagem da empresa. Se não houver engajamento do público interno, a empresa terá dificuldades para convencer a opinião pública" (FORNI, 2011, 406).

A gestão da crise se faz com transparência e ética na condução de todos os atos e na forma como se comunica com os públicos. Em momentos de adversidade é vital comunicar com clareza, concisão e consistência, "demonstrando preocupação, compaixão e cuidado com os outros". A forma como se trata o outro pode ser muito mais importante do que a mensagem que se pretende transmitir. (FORNI, 2011, 413)

Em síntese, Forni[2] (2013) defende a existência de seis elementos-chave para a gestão de crise: (I) liderança: quem vai comandar a gestão da crise; (II) porta-voz: pessoa preparada e conhecedora do tema da crise; (III) mensagem: o que se pretende comunicar; (IV) *time*: momento certo de atuação e comunicação; (V) *stakeholders*: estabelecer quais são os seus públicos para comunicação; (VI) plano de crise: planejamento para enfrentamento da crise.

3 MÉTODO

Para a análise do problema da pesquisa, desenvolvida por meio de estudo exploratório, de caráter bibliográfico e documental, foram observados os atos e orientações divulgados pelo TRE/SC para o público interno, realizados no período de 12 de março a 30 de junho de 2020, em especial as Resoluções aprovadas pela Corte e as Portarias expedidas pela Presidência e pela Direção-Geral, relacionadas à gestão da crise. Teve-se como objetivo verificar os meios

[2] Síntese extraída da entrevista de João José Forni ao programa "Mundo Corporativo" da CBN, em 18 de outubro de 2013, a partir dos 21:20min.

utilizados pelo Órgão para a gestão e o monitoramento da crise e a forma de comunicação com os servidores e colaboradores.

Considerando as recomendações em saúde para a priorização do distanciamento social como forma de reduzir o risco de contágio da doença e a disseminação do vírus, que implicou na adoção do trabalho remoto emergencial como medida essencial para a preservação da saúde de servidores e colaboradores, buscou-se avaliar os meios mais eficazes e o tempo de ação empregados pela instituição para a comunicação com o público interno que devem ser tomados nos momentos de crise.

Para a escolha do marco inicial para a observação e coleta de dados, que se restringe ao público interno do TRE/SC, foi considerado o dia 12 de março, tendo em vista a mudança de gestão no TRE/SC, com a posse da nova Presidência e Vice-Presidência ocorrida no dia anterior, 11 de março de 2020, o qual coincide com o período de agravamento da pandemia no Estado de Santa Catarina.

Do levantamento inicial, foram avaliados os atos mais relevantes relacionados ao tema, publicados internamente no período supramencionado, disponibilizados em 18 publicações de Boletins Internos do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (BITRESC – n. 12 – ano XIX – 17.3.2020 ao n. 29 – ano XIX – 30.6.2020) e em edições respectivas no Diário da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, a partir dos quais, em uma busca inicial, compreenderam 7 (sete) Resoluções TRE/SC (Resolução n. 8.010/2020 a Resolução n. 8.016/2020), 36 (trinta e seis) Portarias da Presidência (Portaria P n. 41/2020 a Portaria P n. 76/2020) e 59 (cinquenta e nove) Portarias da Direção-Geral (Portaria DG n. 60/2020 a Portaria DG n. 119/2020).

Da amostra supramencionada, para fins de seleção e análise de conteúdo dos atos normativos, adotou-se como parâmetro de busca apenas aqueles que continham em sua ementa as palavras-chave pandemia, coronavírus e COVID-19 e com aplicação em âmbito interno. Os parâmetros para busca foram realizados por meio do sistema e-Docs, disponibilizado no *site* do TRE/SC. Do resultado da busca, obteve-se para posterior investigação 3 (três) Resoluções, 8 (oito) Portarias da Presidência e 5 (cinco) Portarias da Direção-Geral.

Para a resposta à questão problema, foram levantados, também como amostra inicial, os informes, notícias e boletins emitidos pelo Gabinete de Crise para verificação posterior de vinculação aos atos normativos editados no período, compreendendo:

- 207 (duzentos e sete) informes publicados pelas unidades na *Intranet*; e
- 196 (cento e noventa e seis) notícias produzidas pela equipe de Assessoria de Comunicação Social;

A partir desse levantamento inicial, seguiu-se para verificação minuciosa objetivando identificar as publicações que guardassem relação com os atos normativos selecionados por parâmetros, obtendo-se ao final 30 (trinta) informes e 26 (vinte e seis) notícias.

Das Portarias editadas pela Direção-Geral, destaca-se como primeiro ato da amostra selecionada a Portaria DG n. 60, de 12.3.2020, que "cria, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, o Gabinete de Crise para acompanhamento da situação do vírus Covid-19". Dentre as providências adotadas pelo Gabinete de Crise está a publicação de boletins ordinários e extraordinários, divulgadas por meio de representante constituído, na página da *Intranet* do TRE/SC, nas listas oficiais (TRE-Informa) e demais canais de comunicação via WhatsApp. Os boletins têm como escopo apresentar periodicamente a visão geral sobre a evolução da pandemia no Estado de Santa Catarina, com base nos dados divulgados pelos órgãos estaduais, acompanhamento dos casos confirmados de COVID-19 na população catarinense e em âmbito interno (servidores e seus respectivos dependentes), bem como expedir orientações diversas para o público interno. No período em questão, foram editados 44 (quarenta e quatro) boletins.

Por fim, foram selecionadas as principais orientações disponibilizadas nos canais oficiais de WhatsApp "TRE-Informa", divulgadas para os servidores e colaboradores da Sede e Zonas Eleitorais, Juízes do Pleno e Juízes Eleitorais no período em questão. Em razão do grande volume de informações nessas listas, destacou-se, em especial, as orientações cujo objetivo foi esclarecer e delimitar o marco da intensificação da comunicação interna durante o período de trabalho remoto emergencial, considerando a quarentena decretada no Estado de Santa Catarina, dispostas em orientações e vídeos produzidos pela Presidência e pela Direção-Geral do TRE/SC.

Apresenta-se a seguir, resumidamente, tabela com os dados levantados para a análise.

Tabela 1: Resumo dos dados coletados no *site* e nos canais oficiais de WhatsApp "TRE-Informa" do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

DADO PARA ANÁLISE	TOTAL DA COLETA	PARÂMETRO DE SELEÇÃO	AMOSTRA PARA ANÁLISE
Resolução TRE/SC	7	Ementa com as palavras-chave: pandemia, coronavírus e COVID-19.	3
Portaria Presidência	36	Ementa com as palavras-chave: pandemia, coronavírus e COVID-19.	8
Portaria Direção-Geral	59	Ementa com as palavras-chave: pandemia, coronavírus e COVID-19.	5

DADO PARA ANÁLISE	TOTAL DA COLETA	PARÂMETRO DE SELEÇÃO	AMOSTRA PARA ANÁLISE
Informe	207	Relacionado a alguma das normas da amostra selecionada para análise.	30
Notícia	196	Relacionada a alguma das normas da amostra selecionada para análise.	26
Boletim Gabinete de Crise	44	Todos.	44
WhatsApp	---	Principais orientações fornecidas no início do período em análise.	4
Vídeo	---	Principais orientações fornecidas no início do período em análise.	9

Fonte: Elaboração da autora, 2020.

Dado o detalhamento da coleta acima descrito, tomou-se o cuidado de apresentar todo o material selecionado para análise e respectivas associações aos atos normativos em apêndice a esta pesquisa (APÊNDICE A).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pandemia motivada pelo novo coronavírus é feito inédito na história da humanidade, sendo a primeira em um mundo globalizado: “Nunca dantes uma epidemia foi vivenciada em tempo real e com tamanha sintonia global. O planeta foi direcionado para uma rota comum” (PASSOS, 2020, p. 11). Chegou rápida e inesperadamente, causando morte e dor a milhares de pessoas por todo o planeta. Gerando uma crise sem precedentes, impôs a implementação de medidas drásticas como forma de contenção à disseminação do vírus. Dentre todas as medidas e orientações sanitárias amplamente difundidas, a mais efetiva para conter o avanço da doença é a conservação do distanciamento social. Com isso, “o que jamais imaginávamos aconteceu: mundo parou sem dar tempo para planejar saídas imediatas à inesperada” (PASSOS, 2020, p. 11).

A partir dos primeiros casos de contaminação cruzada do novo coronavírus no Estado de Santa Catarina, foi formalizado no TRE/SC o Gabinete de Crise, instituído pela Portaria DG n. 60, de 12.03.2020, com representantes das áreas Judiciária, Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico, Gestão de Pessoas, Administração e Orçamento, Corregedoria Eleitoral, Comunicação Social e Unidade de Saúde, coordenados pela Diretoria Geral. A forma como se deu a constituição do Gabinete de Crise vai ao encontro do recomendado por Forni (2011), quando elenca as principais áreas de representação e destaca a escolha de pessoas com

poder de decisão e afinadas com a diretoria. Verificou-se também que na mesma data, a partir de reunião inicial, as deliberações foram comunicadas ao público interno por meio de informe publicado na *Intranet*, destacando os objetivos para a constituição do referido Gabinete.

A partir de então, as reuniões ordinárias do Gabinete de Crise se tornaram diárias, com publicações de Boletins na *Intranet* e nas listas de transmissão e grupos de discussão do WhatsApp para todos os públicos internos (magistrados, servidores, estagiários e terceirizados), de forma a garantir a transparência das deliberações tomadas, reforçando o entendimento de Cerantola (2016).

Além disso, extrai-se das publicações que foi atribuído ao Assessor Especial de Planejamento Estratégico e Eleições, membro do Gabinete de Crise, a função de porta-voz para os assuntos da crise, a quem foi incumbido comunicar com os públicos internos as orientações diversas e outros quaisquer desdobramentos para a gestão da crise, garantindo celeridade nas comunicações e a transparência que o caso requer. A escolha do porta-voz foi ainda mais assertiva, indo ao encontro dos estudos de Forni (2011), visto que o titular possui vasto conhecimento do negócio da organização, habilidade para ouvir e se expressar e mostrou-se acessível a qualquer questionamento e a qualquer tempo.

Considerando o avanço da doença COVID-19 no Estado de Santa Catarina e seus eventuais impactos no funcionamento da Justiça Eleitoral e na saúde de magistrados, servidores e colaboradores, foram publicadas duas portarias sucessivas emitidas pela Presidência (Portaria P n. 46, de 16.03.2020, e Portaria P n. 47/2020, de 17.03.2020), com medidas de caráter temporário para a mitigação dos riscos decorrentes do avanço da COVID-19 e para a suspensão do atendimento presencial ao público no âmbito da Justiça Eleitoral catarinense. Tais medidas foram amplamente difundidas e deram origem a uma série de informes disponibilizados ao público interno, com orientações sobre saúde e trabalho remoto emergencial, suspensão de reuniões e eventos presenciais, paralisação do atendimento odontológico, interrupção da coleta biométrica nos atendimentos ao eleitor e posteriormente a suspensão do atendimento presencial ao eleitor.

Contudo, sobreveio a publicação do Decreto Estadual n. 515, de 17.3.2020, que “declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE n. 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19”. Com a quarentena decretada, deu-se a paralisação total das atividades presenciais, dando início a grande mobilização interna para garantir a manutenção das atividades essenciais.

Já no dia 18 de março, primeiro dia da quarentena estadual, foram fornecidas orientações para aprimorar os canais de comunicação interna, que nos primeiros dias se deu quase que

exclusivamente via grupos e listas de transmissão de WhatsApp. Recomendou-se especialmente a adesão às listas de transmissões oficiais (TRE-Informa), conforme grupo respectivo (Sede, Zonas, Juízes do Pleno e Juízes Eleitorais), bem como disponibilizados os contatos emergenciais e canais de suporte. O acesso aos sistemas e à rede interna foram concedidos gradativamente aos servidores em trabalho remoto, contraindicando, em um primeiro momento, o seu uso como principal canal de comunicação interna. Assim, a ampliação dos canais de comunicação via WhatsApp foi essencial para a situar a equipe do contexto de crise vivenciado, reforçando os ensinamentos Kunsch (2016), quando destaca o papel estratégico da comunicação e o favorecimento de espaços informais de comunicação para interação em ambiente interno.

A Alta Administração se fez presente também no primeiro dia da quarentena, por meio de vídeo produzido pela Presidência e pela Direção-Geral pelos quais são reforçados os valores pregados pela instituição para a garantia da saúde e integridade física do corpo funcional, conforme preconizado por Lourenço (2003), evidenciando o compromisso da Administração com a celeridade para resposta aos desdobramentos da crise. Extrai-se da mensagem o apelo para que todos permanecessem em suas casas e delas só se retirassem caso de absoluta necessidade, como forma de conter o avanço da doença, e também com pedido de compreensão à sociedade catarinense pela paralisação necessária dos serviços. Vídeos subsequentes reforçam o discurso e a valorização do servidor, com mensagens de apoio e estímulo ao engajamento nas equipes. Confirmando as pesquisas de Forni (2011), a proximidade com os públicos internos reforça o papel do líder, fortalecendo os vínculos com os envolvidos e prestando apoio sócio emocional, bem como transmitindo com clareza as necessidades da administração e orientando para a execução de tarefas.

Com as atividades prestadas apenas de forma remota, verifica-se que toda a Secretaria da Direção-Geral, em especial a área de TI, passou a buscar opções para permitir que os serviços do Tribunal pudessem ser mantidos de forma remota, visto que não foram incluídos entre aqueles considerados essenciais pelo Decreto Estadual n. 515/2020. Assim, de imediato foram disponibilizados os recursos tecnológicos para a prestação dos serviços de forma remota, ofertada a estação de trabalho para uso em residência, assim como acesso externo aos sistemas próprios da instituição. Percebe-se das publicações que as atividades foram aos poucos sendo ampliadas até a completa disponibilização dos recursos informatizados para uso em ambiente domiciliar, que se deu em todas as unidades do TRE/SC até o final do mês de março.

A partir da Publicação da Resolução TRE/SC n. 8.014, de 02.04.2020, retomou-se o atendimento ao eleitor, possibilitando o atendimento remoto para alistamento de eleitor,

transferência de domicílio eleitoral ou revisão de dados cadastrais durante o período de enfrentamento à COVID-19. A normativa interna esteve em vigência até que solução nacional fosse disponibilizada pelo Tribunal Superior Eleitoral a toda Justiça Eleitoral, por meio da Resolução TSE n. 23.616, de 17.04.2020.

Para minimizar os efeitos deletérios da crise, um conjunto de ações foram implantados pela administração no âmbito da Gestão de Pessoas. A partir do desenvolvimento de plano de riscos, cujo objetivo é fornecer o apoio necessário aos servidores e familiares possivelmente impactados pela pandemia de COVID-19, uma série de medidas foram propostas como tratamento aos riscos, adicionalmente aos controles internos já existentes. Dentre essas medidas pode-se destacar: (I) Projeto Engaja TRE, com seleção e monitoramento de voluntários para atenderem a demandas de trabalho; (II) realização de pesquisa com os servidores para avaliar as percepções do trabalho remoto frente à situação de confinamento social; (III) mapeamento de servidores em grupo de riscos, por meio de formulário para preenchimento por todos os servidores; (VI) Projeto Escuta do Servidor, pelo qual é prestado apoio psicológico, por técnicos da área da saúde; (V) PQV na Quarentena, que consiste em canal de comunicação específico do Programa Qualidade de Vida (PQV), com mensagens diárias, para auxiliar os servidores a enfrentarem o momento de crise e de distanciamento social; e (VI) Plano de retomada para as atividades presenciais, com a definição de protocolos de segurança necessários para a retomada gradual e responsável das atividades presenciais.

Reafirmando os ensinamentos de Kunsch (2016), resta claro a ênfase dada pela Administração à dimensão humana da comunicação, em especial quanto ao incentivo ao trabalho remoto e à disponibilização de todos os meios para a prestação de apoio emocional e suporte à saúde pela equipe interna.

Ainda, percebe-se das publicações, sobretudo das disponibilizadas pelo Gabinete de Crise, que a instituição preza pela a autonomia das áreas de gestão, possibilitando que o processo decisório esteja mais próximo da unidade detentora do conhecimento, resultando na tomada de decisões mais céleres e eficientes.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo identificar as boas práticas de comunicação interna e liderança adotados pelo TRE/SC para a gestão da crise causada pela pandemia do novo coronavírus, em um contexto de trabalho remoto emergencial para a totalidade de seus servidores, que permitiram a continuidade do negócio e motivação dos servidores.

No que se refere à gestão da crise, verificou-se que as medidas como resposta à crise foram rapidamente implementadas, com a atuação constante e atuante do Gabinete de Crise, de representação multidisciplinar, colocando os gestores na linha de frente para a proposição e implementação de ações e medidas estratégicas para enfrentamento da crise.

A priorização da saúde e integridade física do público interno (magistrados, servidores, estagiários e funcionários terceirizados) e do público externo (cidadãos, eleitores, advogados e jurisdicionados) permeou toda a atuação da gestão, contribuindo, assim, para minimizar o impacto no sistema de saúde e na continuidade dos serviços da Justiça Eleitoral de Santa Catarina.

Quanto ao desempenho das lideranças, extrai-se desta pesquisa que a gestão e a condução dos trabalhos se deu de forma participativa, apoiada pela Alta Administração, com ampla atuação dos gestores das áreas, de modo a garantir a continuidade da prestação de seus serviços internos. Equipes preparadas e disponíveis e uma comunicação aberta entre todas as instâncias reforçaram a maturidade com que a administração vem enfrentando esse cenário tão adverso, e ainda sem perspectiva de solução.

Em relação à comunicação, pôde-se constatar que, embora os meios utilizados para a comunicação interna tenham sido particularmente simples e de livre acesso a qualquer empresa ou organização, os métodos adotados pelo TRE/SC para o enfrentamento da crise, à guisa das recomendações na literatura apresentada, denotam que a precisão das informações (*time*, clareza, coesão e transparência) esteve presente na comunicação interna dos diversos canais de utilizados. Da mesma forma, a assistência constante e ativa do porta-voz da crise facilitou a interação entre os servidores e as áreas, tornando mais céleres as respostas e a ação para a resolução dos problemas.

Da análise dos documentos, atos e orientações divulgados pelo TRE/SC para o público interno, percebe-se que um dos pontos cruciais que possibilitou a rápida implementação do trabalho remoto emergencial se deve aos recursos tecnológico disponíveis e ao quanto o TRE/SC estava preparado para lidar com a crise, pelos seus diversos meios de controle e gestão. Isso se percebe pelo valor dado na instituição ao desenvolvimento e avanços tecnológicos, que repercutem em todas as áreas de gestão. Sem a preparação prévia quanto aos recursos tecnológicos, não haveria a implementação plena do trabalho remoto, que só foi possível em razão da efetivação de sistemas internos para a execução de atividades administrativas e judiciais.

Como exemplo que sintetiza o grau de maturidade da administração para lidar com a crise, ressalta-se a implantação do atendimento remoto emergencial ao eleitor, como solução

para o atendimento ao cidadão às vésperas do fechamento do cadastro eleitoral, nos termos da Resolução TRE/SC n. 8.014/2020. Destaca-se que a atividade só foi possível em razão do grande engajamento das equipes para idealização, desenvolvimento e disponibilização de recurso ao eleitor antes mesmo da implementação de solução nacional, sendo prestada inteiramente de forma remota, com vistas preservação da saúde de toda a sociedade (eleitores e servidores) e a manutenção dos serviços. A comunicação das lideranças esteve intensa nesse período, tanto para orientações ordinárias e procedimentais, quanto para estimular o engajamento, participação e motivação dos servidores, de forma transparente e participativa, gerando um ambiente de confiança dentro das equipes.

Embora não tenha sido o escopo da pesquisa, que se restringiu à comunicação interna e suas relações com a liderança e a gestão da crise causada pela pandemia, o aprofundamento de questões como a governança e o gerenciamento de riscos no TRE/SC abre campo para extensa pesquisa, podendo trazer outras explicações para o êxito obtido pelo Órgão durante o enfrentamento dessa crise.

REFERÊNCIAS

ALVES, Luis. **Como melhorar a sua comunicação**. Portugal – Brasil: Ed. XinXii, 2017. E-Book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/282284569/Como-Melhorar-A-Sua-Comunicacao. Acesso em: 24 jul. 2020.

BARROSO, Ráyel G. C. **Líder forte:** os segredos da liderança à prova de crise. [S.l.]: Smashwords, 2012. E-Book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/193865830/Lider-Forte#. Acesso em: 24 jul. 2020.

BIAZZI, Fábio de. **Lições essenciais sobre liderança e comportamento organizacional**: Transforme conhecimento em realização, eficácia e impacto. São Paulo: Labrador, 2017. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405793470/Licoes-Essenciais-sobre-Lideranca-e-Comportamento-Organizacional-Transforme-Conhecimento-em-Realizacao-Eficacia-e-Impacto#. Acesso em: 25 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**: Brasil. Brasília, DF, 2020. Disponível em: https://covid.saude.gov.br/. Acesso em: 11 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença:** Coronavírus (COVID-19). Brasília, DF, 2020. Disponível em: https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid. Acesso em: 11 jul. 2020.

BRASIL. **Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina**. Disponível em: http://www.tre-sc.jus.br/. Acesso em: 11 jul. 2020.

CERANTOLA, William Antonio. Comunicação interna: conceitos, liderança e alternativas de gestão. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicado.** São Paulo: Summus, 2016. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405822468/Comunicacao-organizacional-estrategica-Aportes-conceituais-e-aplicados. Acesso em: 26 jul. 2020.

CORRÊA, Elizabeth Saad. A comunicação na sociedade digitalizada: desafios para as organizações contemporâneas. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicado.** São Paulo: Summus, 2016. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405822468/Comunicacao-organizacional-estrategica-Aportes-conceituais-e-aplicados. Acesso em: 26 jul. 2020.

CURY, Vânia Bueno. Comunicação para o desenvolvimento organizacional. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicado.** São Paulo: Summus, 2016. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405822468/Comunicacao-organizacional-estrategica-Aportes-conceituais-e-aplicados. Acesso em: 26 jul. 2020.

FORNI, João José. **Comunicação em tempo de crise**. In: DUARTE, Jorge (Org.) Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a mídia: teoria e técnica. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 387-416. Disponível em: https://pt.scribd.com/document/389802580/Forni-Comunicacao-em-tempos-de-crise. Acesso em: 27 jul. 2020.

FORNI, João José. **Gestão de Crises**. [Entrevista concedida a] Mundo Corporativo da CBN. 18 out. 2013. [S.l: s.n., 2013]. 1 vídeo de (34:09min). Publicado pelo YouTube. Disponível em https://www.youtube.com/watch?v=7Z8Y8fZdaW4. Acesso em: 20 jul. 2020.

FRANÇA, Vera V.; SIMÕES, Paula G. **Curso Básico de Teorias da Comunicação**. Livro digital. Biblioteca Universitária. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2016. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405835183/Curso-basico-de-Teorias-da-Comunicacao. Acesso em: 20 jul. 2020.

IBRI - INSTITUTO BRASILEIRO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES. **Manual de Gestão de Crise para relações com investidores**: comunicação e estratégia para a preservação de valor. Deloitte. [S.l: s.n., 2015]. Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjP4_aspPrqAhURGbkGHbtnADwQFjAAegQIARAB&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Fbr%2FDocuments%2Frisk%2FManual-Gestao-Crises-para-RI.pdf&usg=AOvVaw1-O0PpjVNZg_ck95n1-clI. Acesso em: 24 jul. 2020.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. A comunicação nas organizações: dos fluxos lineares às dimensões humana e estratégica. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicado.** São Paulo: Summus, 2016. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405822468/Comunicacao-organizacional-estrategica-Aportes-conceituais-e-aplicados. Acesso em: 26 jul. 2020.

LEÃO, Lourdes Meireles. **Metodologia do estudo e pesquisa**: facilitando a vida dos estudantes, professores e pesquisadores. Petrópolis, RJ: Vozes, 2019. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/437947251/Metodologia-do-estudo-e-pesquisa-Facilitando-a-vida-dos-estudantes-professores-e-pesquisadores#Acesso em: 4 ago. 2020.

LOURENÇO, Luciano. **Análise de riscos e gestão de crises**: o exemplo dos incêndios florestais. Territorium: Revista Portuguesa de riscos, prevenção e segurança, n. 10. Coimbra: Associação Portuguesa de Riscos, Prevenção e Segurança, 2003. Disponível em: https://doi.org/10.14195/1647-7723_10_6. Acesso em: 20 jul. 2020.

MANDELLI, Pedro; LORIGGIO, Antônio. **Exercendo liderança:** o papel central do líder, sua motivação, proatividade e equilíbrio emocional. Petrópolis: Vozes, 2018. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405828408/Exercendo-lideranca-O-papel-central-do-lider-sua-motivacao-proatividade-e-equilibrio-emocional#. Acesso em: 24 jul. 2020.

PARAVENTI, Ágatha Camargo. Ética, compliance e o papel da comunicação. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação organizacional estratégica: Aportes conceituais e aplicado.** São Paulo: Summus, 2016. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/405822468/Comunicacao-organizacional-estrategica-Aportes-conceituais-e-aplicados. Acesso em: 26 jul. 2020.

PASSOS, João Décio. **Pandemia do coronavírus**: Onde estamos? Para onde vamos? São Paulo: Paulinas, 2020. E-book. Disponível em: https://pt.scribd.com/read/460908399/A-pandemia-do-coronavirus-Onde-estamos-Para-onde-vamos#. Acesso em: 24 jul. 2020.

SANTA CATARINA. **Decreto n. 515, de 17 de março de 2020**. Declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e estabelece outras providências. Florianópolis, SC: Governo do Estado de Santa Catarina, 2020. Disponível em: http://dados.sc.gov.br/dataset/covid-19-decretos-estaduais/resource/73d09d8d-3e06-4347-8442-100d35280230. Acesso em: 11 jul. 2020.

SILVA, Elia *et al*. **Trabalhos acadêmicos na Unisul**: apresentação gráfica. Palhoça: UnisulVirtual; Ed. Unisul, 2019.

WILL, Daniela Erani Monteiro. **Metodologia da pesquisa científica**: livro digital. Palhoça: UnisulVirtual, 2016.

APÊNDICE A – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

A.1 Resoluções: Resolução n. 8.010/2020 a Resolução n. 8.016/2020 – Coletado em 20.7.2020, disponível e-Docs do *site* do TRE/SC[3]. Das 7 (sete) resoluções editadas no período apenas 3 (três) foram captadas utilizando-se os termos de busca.

RESOLUÇÃO	TERMO DE BUSCA	ASSUNTO	TRATAMENTO
8013, de 17.3.2020, publicada no DJESC em 20.3.2020	Pandemia; coronavírus.	Disciplina a realização de sessões de julgamento por videoconferência no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE-SC).	Mantida para análise
8014, de 2.4.2020, publicada no DJESC em 2.4.2020	Pandemia; coronavírus; COVID-19.	Estabelece o atendimento remoto emergencial ao eleitor para mitigação dos riscos decorrentes da doença Covid-19, causada pelo novo coronavírus, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina.	Mantida para análise
8015, de 23.4.2020, publicada no DJESC em 23.4.2020.	Pandemia; coronavírus.	Altera a Resolução TRE/SC n. 8.014, de 02.04.2020, a qual estabelece o atendimento remoto emergencial ao eleitor para mitigação dos riscos decorrentes da doença Covid-19, causada pelo novo coronavírus, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina.	Mantida para análise

A.2 Portarias da Presidência: Portaria P n. 41/2020 a Portaria P n. 76/2020 – Coletado em 20.7.2020, disponível e-Docs do *site* do TRE/SC[4]. Das 36 (trinta e seis) Portarias da Presidência editadas no período apenas 8 (oito) foram captadas utilizando-se os termos de busca.

PORTARIA P	TERMO DE BUSCA	ASSUNTO	TRATAMENTO
46, de 16.3.2020, publicada no DJESC em 17.3.2020.	Pandemia; Coronavírus.	Estabelece medidas de caráter temporário para a mitigação dos riscos decorrentes da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina.	Mantida para análise
47, de 17.3.2020, publicada no DJESC em 18.3.2020	Pandemia; Coronavírus; COVID.	Suspende o atendimento presencial ao público no âmbito da Justiça Eleitoral catarinense e estabelece outras medidas de caráter temporário para mitigar os riscos decorrentes do avanço da Covid-19.	Mantida para análise
48, de 17.3.2020, publicada no DJESC em 18.3.2020.	Pandemia; Coronavírus.	Suspende os prazos processuais no período de 18 a 31 de março de 2020, inclusive, na Justiça Eleitoral catarinense.	Mantida para análise

[3] *Site* do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, por meio da consulta de documentos e-Docs, disponível em: http://sistemas.tre-sc.gov.br/e-docs/appview/consulta/consultaDocumentoForm.faces, acesso em 20.7.2020.

[4] *Site* do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, por meio da consulta de documentos e-Docs, disponível em: http://sistemas.tre-sc.gov.br/e-docs/appview/consulta/consultaDocumentoForm.faces, acesso em 20.7.2020.

PORTARIA P	TERMO DE BUSCA	ASSUNTO	TRATAMENTO
49, de 7.4.2020, publicada no DJESC em 13.4.2020.	Coronavírus.	Designa o Doutor Vitoraldo Bridi, Juiz Efetivo, categoria Juiz de Direito, e a servidora Deise Ferreira Macedo para exercerem, respectivamente, a atribuição relativa ao acompanhamento das ações decorrentes do Coronavírus e o encaminhamento de informações ao Observatório Nacional sobre Questões Ambientais, Econômicas e Sociais de Alta Complexidade e Grande Impacto e Repercussão, nos termos do art. 7º da Portaria CNJ n. 57/2020.	Mantida para análise
51, de 14.4.2020, publicada no DJESC em 16.4.2020.	Pandemia.	Disciplina o funcionamento do regime de Plantão Extraordinário e a destinação de recursos para o combate da pandemia Covid-19, instituídos pela Resolução TSE n. 23.615/2020, no âmbito da Justiça Eleitoral catarinense.	Mantida para análise
57, de 6.5.2020, publicada no BITRESC em 17.6.2020.	Pandemia.	Altera o art. 3º da Portaria P n. 17, de 14 fevereiro de 2020, que dispõe sobre o ressarcimento de despesa com saúde referente à vacinação contra o vírus da Gripe (*Influenza*).	Excluída, por se tratar que questão operacional, relativa a benefício de servidores.
72, de 17.6.2020, publicada no DJESC em 17.6.2020.	Pandemia; Coronavírus; COVID.	Institui o Plano de Retomada das Atividades Presenciais no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina diante da pandemia decorrente da Covid-19.	Mantida para análise
75, de 23.6.2020, publicada no DJESC em 25.6.2020.	Coronavírus.	Designa o Doutor Luís Francisco Delpizzo Miranda, Juiz Efetivo, categoria Juiz de Direito, para exercer a atribuição relativa ao acompanhamento das ações decorrentes do Coronavírus, nos termos do art. 7º da Portaria CNJ n. 57/2020.	Mantida para análise

A.3 Portarias da Direção-Geral: Portaria DG n. 60/2020 a Portaria DG n. 119/2020 – Coletado em 20.7.2020, disponível e-Docs do *site* do TRE/SC[5]. Das 59 (cinquenta e nove) Portarias da Direção-Geral editadas no período apenas 5 (cinco) foram captadas utilizando-se os termos de busca.

PORTARIA DG	TERMO DE BUSCA	ASSUNTO	TRATAMENTO
60, de 12.3.2020, publicada no BITRESC em 17.3.2020.	Pandemia; Coronavírus.	Cria, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, o Gabinete de Crise para acompanhamento da situação do vírus Covid-19.	Mantida para análise
61, de 13.3.2020, publicada no BITRESC em 17.3.2020.	Coronavírus.	Altera a composição do Gabinete de Crise, criado pela Portaria DG n. 60/2020 para acompanhamento, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, da situação do vírus Covid-19.	Mantida para análise

[5] *Site* do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, por meio da consulta de documentos e-Docs, disponível em: http://sistemas.tre-sc.gov.br/e-docs/appview/consulta/consultaDocumentoForm.faces, acesso em 20.7.2020.

PORTARIA DG	TERMO DE BUSCA	ASSUNTO	TRATAMENTO
88, de 22.4.2020, publicada no BITRESC em 5.5.2020.	Coronavírus.	Altera a composição do Gabinete de Crise, criado pela Portaria DG n. 60/2020, para acompanhamento, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, da situação do vírus Covid-19.	Mantida para análise
96, de 15.5.2020, publicada no BITRESC em 19.5.2020.	Pandemia.	Dispõe sobre os procedimentos relativos à gestão de contratos de prestação de serviços terceirizados com alocação exclusiva de mão de obra nos imóveis ocupados pela Justiça Eleitoral em Santa Catarina durante o enfrentamento da pandemia da Covid-19.	Mantida para análise
112, de 12.6.2020, publicada no BITRESC em 16.6.2020.	Coronavírus.	Altera a composição do Gabinete de Crise, criado pela Portaria DG n. 60/2020, para acompanhamento, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, da situação do vírus Covid-19.	Mantida para análise

A4. Publicação de Informes: Da listagem inicial de 207 (duzentos e sete) informes publicados na *Intranet* do TRE/SC o período de 12.3 a 30.6.2020, foram identificadas 30 (trinta) publicações que guardam relação com os atos normativos acima destacados, abaixo listados, em ordem cronológica:

1. 22/06 - 18h25 - REINÍCIO DO 8º SIMULADO NACIONAL DE URNAS - Urnas Delivery
2. 17/06 - 18h25 - Plano de Retomada das Atividades – Pandemia da Covid-19
3. 25/05 - 18h27 - Serviços de limpeza: suspensão da execução
4. 06/05 - 14h12 - Atendimento Remoto - Tratamento de pedidos recebidos por meio diverso - Mens.-Circ. CRESC n. 48/2020
5. 01/05 - 18h54 - Projeto Engaja TRE
6. 30/04 - 19h54 - A SGP quer ouvir você!
7. 27/04 - 16h38 - Celulares funcionais - divulgação
8. 24/04 - 17h55 - Atendimento remoto emergencial - Resolução TRE/SC n. 8.015/2020 - Título Net - Mens.-Circ. n. 38/2020
9. 22/04 - 14h43 - Resolução TSE n. 23.616/2020 - Atendimento remoto emergencial de eleitores - Mens.-Circ. n. 37/2020.
10. 08/04 - 11h37 - Questionário de saúde - COVID-19
11. 07/04 - 18h40 - Acesso externo ao PAE
12. 07/04 - 12h51 - Vistoria inicial dos locais de votação - vistoria remota e prorrogação da atividade em razão da quarentena

13. 05/04 - 20h18 - Atendimento remoto emergencial - Res. TRE/SC n. 8.014/2020 - Notas, fluxograma e passo a passo - Mens.-Circ. n. 30/2020
14. 01/04 - 13h55 - Informação - Cadastro Eleitoral - Tratamento dos pedidos emergenciais - Mens.-Circ. CRESC n. 26/2020
15. 31/03 - 18h19 - Solução de atendimento emergencial ao Eleitor
16. 31/03 - 14h10 - Impulso processual - processos e procedimentos não-emergenciais- Mens. Circ. CRESC n. 25/2020
17. 30/03 - 15h30 - Informe SGP n. 4/2020 - Equipe de Apoio Voluntária
18. 30/03 - 11h27 - Atendimento emergencial de pré-candidatos - Mens.-Circ. CRESC n. 23/2020
19. 30/03 - 11h07 - Atendimento emergencial de eleitores - Mens.-Circ. CRESC n. 22/2020
20. 25/03 - 18h15 - Informe SGP n. 2/2020 - Procedimentos para trabalho remoto emergencial
21. 24/03 - 18h47 - Teletrabalho - VPN - Perda de conexão - Soluções
22. 18/03 - 17h38 - Central de Serviços de TI - Atendimento aos usuários
23. 18/03 - 14h21 - CARTAZ DE SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO - Mens.-Circ. CRESC n. 19/2020
24. 17/03 - 18h28 - URGENTE: Cancelamento dos agendamentos - Mens.-Circ. CRESC n. 18/2020
25. 17/03 - 14h20 - Trabalho Remoto Emergencial – Solicitação de Equipamento
26. 17/03 - 13h05 - Portaria P n. 46/2020 - COVID 19 - Procedimentos SGP
27. 16/03 - 18h55 - Suspensão temporária da coleta biométrica nas operações RAE em SC - Mens.-Circ. CRESC n. 17/2020
28. 16/03 - 14h30 - Suspensão de atendimento odontológico
29. 16/03 - 13h23 - Adiamento de treinamentos na sede do TRE/SC
30. 12/03 - 19h31 - Coronavírus - Gabinete de Crise TRE/SC

A partir dessa prévia seleção, passou-se a identificar a relação do informe disponibilizado ao público interno com as orientações expedidas nas normas editadas no período, conforme a cronologia dos atos:

ATO	ASSUNTO	DATA INFORME	ASSUNTO
Portaria DG n. 60, de 12.3.2020 (BITRESC - 17.3.2020); alterada pelas Portarias DG n. 61, de 13.3.2020 (BITRESC - 17.3.2020); n. 88, de 22.4.2020 (BITRESC - 5.5.2020); n. 112, de 12.6.2020 (BITRESC - 16.6.2020).	Cria, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina, o Gabinete de Crise para acompanhamento da situação do vírus Covid-19 (e alterações posteriores).	12/03 - 19h31	Coronavírus - Gabinete de Crise TRE/SC
Portaria P n. 46, de 16.3.2020 (DJESC - 17.3.2020).	Estabelece medidas de caráter temporário para a mitigação dos riscos decorrentes da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina.	16/03 - 13h23 16/03 - 14h30 16/03 - 18h55 17/03 - 13h05 17/03 - 14h20 08/04 - 11h37	Adiamento de treinamentos na sede do TRE/SC Suspensão de atendimento odontológico Suspensão temporária da coleta biométrica nas operações RAE em SC - Mens.-Circ. CRESC n. 17/2020 Portaria P n. 46/2020 - COVID 19 - Procedimentos SGP Trabalho Remoto Emergencial – Solicitação de Equipamento Questionário de saúde - COVID-19
Portaria P n. 47, de 17.3.2020 (DJESC - 18.3.2020).	Suspende o atendimento presencial ao público no âmbito da Justiça Eleitoral catarinense e estabelece outras medidas de caráter temporário para mitigar os riscos decorrentes do avanço da Covid-19.	17/03 - 18h28 18/03 - 14h21 26/03 - 18h41 07/04 - 18h40	URGENTE: Cancelamento dos agendamentos - Mens.-Circ. CRESC n. 18/2020 CARTAZ DE SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO - Mens.-Circ. CRESC n. 19/2020 Informe SGP n. 2/2020 - Procedimentos para trabalho remoto emergencial Acesso externo ao PAE
Decreto Estadual n. 515, de 17.3.2020*	Declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e estabelece outras providências	18/03 - 17h38 24/03 - 18h47 30/03 - 11h07 30/03 - 11h27	Central de Serviços de TI - Atendimento aos usuários Teletrabalho - VPN - Perda de conexão - Soluções Atendimento emergencial de eleitores - Mens.-Circ. CRESC n. 22/2020 Atendimento emergencial de pré-candidatos - Mens.-Circ. CRESC n. 23/2020

ATO	ASSUNTO	DATA INFORME	ASSUNTO
		30/03 - 15h30 31/03 - 14h10 31/03 - 18h19 01/04 - 13h55 07/04 - 12h51	Informe SGP n. 4/2020 - Equipe de Apoio Voluntária Impulso processual - processos e procedimentos não-emergenciais- Mens. Circ. CRESC n. 25/2020 Solução de atendimento emergencial ao Eleitor Informação - Cadastro Eleitoral - Tratamento dos pedidos emergenciais - Mens.-Circ. CRESC n. 26/2020 Vistoria inicial dos locais de votação - vistoria remota e prorrogação da atividade em razão da quarentena
Portaria P n. 48, de 17.3.2020 (DJESC - 18.3.2020). *	Suspende os prazos processuais no período de 18 a 31 de março de 2020, inclusive, na Justiça Eleitoral catarinense.		
Resolução n. 8013, 17.3.2020 (DJESC - 20.3.2020).	Disciplina a realização de sessões de julgamento por videoconferência no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRE-SC).		
Resolução n. 8014, de 2.4.2020 (DJESC - 2.4.2020); alterada pela Resolução n. 8015, de 23.4.2020 (DJESC - 23.4.2020).	Estabelece o atendimento remoto emergencial ao eleitor para mitigação dos riscos decorrentes da doença Covid-19, causada pelo novo coronavírus, no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina (e alteração posterior).	05/04 - 20h18 22/04 - 14h43 24/04 - 17h55 06/05 - 14h12	Atendimento remoto emergencial - Res. TRE/SC n. 8.014/2020 - Notas, fluxograma e passo a passo - Mens.-Circ. n. 30/2020 Resolução TSE n. 23.616/2020 - Atendimento remoto emergencial de eleitores - Mens.-Circ. n. 37/2020. Atendimento remoto emergencial - Resolução TRE/SC n. 8.015/2020 - Título Net - Mens.-Circ. n. 38/2020 Atendimento Remoto - Tratamento de pedidos recebidos por meio diverso - Mens.-Circ. CRESC n. 48/2020
Portaria P n. 49, de 7.4.2020 (DJESC - 13.4.2020); alterada pela Portaria P n. 75,	Designa o Doutor Vitoraldo Bridi, Juiz Efetivo, categoria Juiz de Direito, e a		

ATO	ASSUNTO	DATA INFORME	ASSUNTO
de 23.6.2020 (DJESC - 25.6.2020.	servidora Deise Ferreira Macedo para exercerem, respectivamente, a atribuição relativa ao acompanhamento das ações decorrentes do Coronavírus e o encaminhamento de informações ao Observatório Nacional sobre Questões Ambientais, Econômicas e Sociais de Alta Complexidade e Grande Impacto e Repercussão, nos termos do art. 7º da Portaria CNJ n. 57/2020. Designa o Doutor Luís Francisco Delpizzo Miranda, Juiz Efetivo, categoria Juiz de Direito, para exercer a atribuição relativa ao acompanhamento das ações decorrentes do Coronavírus, nos termos do art. 7º da Portaria CNJ n. 57/2020.		
Portaria P n. 51, de 14.4.2020 (DJESC - 16.4.2020).	Disciplina o funcionamento do regime de Plantão Extraordinário e a destinação de recursos para o combate da pandemia Covid-19, instituídos pela Resolução TSE n. 23.615/2020, no âmbito da Justiça Eleitoral catarinense.	27/04 - 16h38 30/04 - 19h54 01/05 - 18h54	Celulares funcionais - divulgação A SGP quer ouvir você! Projeto Engaja TRE
Portaria DG n. 96, de 15.5.2020 (BITRESC em 19.5.2020).	Dispõe sobre os procedimentos relativos à gestão de contratos de prestação de serviços terceirizados com alocação exclusiva de mão de obra nos imóveis ocupados pela Justiça Eleitoral em Santa Catarina durante o enfrentamento da pandemia da Covid-19.	25/05 - 18h27	Serviços de limpeza: suspensão da execução

ATO	ASSUNTO	DATA INFORME	ASSUNTO
Portaria P n. 72, de 17.6.2020 (DJESC - 17.6.2020).	Institui o Plano de Retomada das Atividades Presenciais no âmbito da Justiça Eleitoral de Santa Catarina diante da pandemia decorrente da Covid-19.	17/06 - 18h25	Plano de Retomada das Atividades – Pandemia da Covid-19
		22/06 - 18h25	REINÍCIO DO 8º SIMULADO NACIONAL DE URNAS - Urnas Delivery

*Norma de âmbito Estadual com aplicabilidade em todo o Estado de Santa Catarina.

Destaca-se, todavia, que foram identificados um grupo de informes que, embora se relacionem com as matérias editadas no âmbito interno, deram-se em razão da publicação do Decreto Estadual n. 515, de 17 de março de 2020, momento a partir do qual foi decretada a situação de quarentena no Estado de Santa Catarina, ato que se sobrepõe aos demais normativos internos.

ATO	ASSUNTO	DATA INFORME	ASSUNTO
Decreto Estadual n. 515, de 17.3.2020*	Declara situação de emergência em todo o território catarinense, nos termos do COBRADE nº 1.5.1.1.0 - doenças infecciosas virais, para fins de prevenção e enfrentamento à COVID-19, e estabelece outras providências.	18/03 - 17h38	Central de Serviços de TI - Atendimento aos usuários
		24/03 - 18h47	Teletrabalho - VPN - Perda de conexão - Soluções
		30/03 - 11h07	Atendimento emergencial de eleitores - Mens.-Circ. CRESC n. 22/2020
		30/03 - 11h27	Atendimento emergencial de pré-candidatos - Mens.-Circ. CRESC n. 23/2020
		30/03 - 15h30	Informe SGP n. 4/2020 - Equipe de Apoio Voluntária
		31/03 - 14h10	Impulso processual - processos e procedimentos não-emergenciais- Mens. Circ. CRESC n. 25/2020
		31/03 - 18h19	Solução de atendimento emergencial ao Eleitor
		01/04 - 13h55	Informação - Cadastro Eleitoral - Tratamento dos pedidos emergenciais - Mens.-Circ. CRESC n. 26/2020
		07/04 - 12h51	Vistoria inicial dos locais de votação - vistoria remota e prorrogação da atividade em razão da quarentena

*Norma de âmbito Estadual com aplicabilidade em todo o Estado de Santa Catarina.

A5. Publicação de notícias: Ainda a respeito da comunicação interna, além dos informes publicados na *Intranet*, que são produzidos pelas áreas técnicas, foram levantadas as Notícias publicadas o mesmo período, produzidas pela equipe de Assessoria de Comunicação Social, dirigidas ao público interno e externo, considerando a relevância institucional da publicação.

Do levantamento inicial de 196 (cento e noventa e seis) notícias, foram destacadas as 26 (vinte e seis) notícias a seguir listadas, que guardam relação com o tema proposto:

1. 05/06 - 14h08 - Engaja TRE – Servidores compartilham experiência da força-tarefa no fechamento do cadastro eleitoral
2. 02/06 - 13h08 - Engaja TRE – Confira depoimento sobre a experiência de participar em forças-tarefa relacionadas às eleições
3. 29/05 - 13h15 - Engaja TRE – Veja depoimento sobre como a participação em forças-tarefa é um diferencial na carreira dos servidores
4. 26/05 - 14h15 - Engaja TRE – Assista depoimento sobre as peculiaridades de atuar nas forças-tarefa do TRE-SC
5. 22/05 - 14h16 - Engaja TRE – Confira depoimento sobre a importância da participação dos servidores no projeto
6. 19/05 - 13h11 - Engaja TRE – Veja depoimento sobre a participação em forças-tarefa durante o período eleitoral
7. 15/05 - 14h05 - Mais de 90% dos servidores do TRE-SC aprovam trabalho remoto
8. 15/05 - 13h27 - Engaja TRE – Assista depoimento sobre motivações para participar em forças-tarefa do Tribunal
9. 12/05 - 13h15 - Engaja TRE – Confira o primeiro depoimento sobre a participação de servidores em forças-tarefa do TRE-SC
10. 30/04 - 11h15 - Projeto “Engaja TRE” incentiva servidores a participarem de forças-tarefa
11. 24/04 - 15h32 - Com prazo até 6 de maio, TRE-SC facilita atendimento a eleitor pela internet
12. 24/04 - 13h56 - Corregedoria do TRE-SC mantém atendimento aos eleitores e consolida plano para Eleições 2020 durante quarentena
13. 23/04 - 14h13 - Gabinete de Crise do TRE-SC busca soluções para enfrentar pandemia
14. 17/04 - 13h46 - Setor de TI do TRE-SC implementa soluções inovadoras para atender eleitores e colaboradores internos
15. 16/04 - 18h22 - TRE-SC destina recursos de ações penais para combate à Covid-19
16. 06/04 - 19h10 - TRE-SC implanta atendimento online para cadastro de eleitores

17. 03/04 - 11h16 - Programa “Escuta do Servidor” presta suporte emocional
18. 02/04 - 15h17 - Prazos processuais estão suspensos até o dia 30 de abril
19. 02/04 - 14h35 - EJESC foca em capacitação de servidores durante a quarentena
20. 01/04 - 19h27 - TRE-SC define situações emergenciais para atendimento ao eleitor
21. 31/03 - 15h27 - Programa Qualidade de Vida tem funcionamento especial durante quarentena
22. 24/03 - 13h37 - TRE-SC conclui Sessão por videoconferência com sucesso
23. 18/03 - 15h10 - NOTA OFICIAL: COVID-19
24. 17/03 - 20h56 - TRE-SC suspende atendimento presencial e agendamento de eleitores
25. 16/03 - 20h03 - Para combater coronavírus, TRE-SC atenderá eleitores somente por agendamento
26. 12/03 - 19h08 - TRE-SC instala Gabinete de Crise para tratar do COVID 19

A6. Grupos de Whatsapp: Do período em análise, sobressaíram as seguintes orientações disponibilizadas nas listas e grupos de WhatsApp institucionais, selecionadas em especial para esclarecer e delimitar o marco a intensificação da comunicação interna durante o período de trabalho remoto emergencial, considerando a quarentena decretada no Estado de Santa Catarina. As publicações foram divulgadas para os servidores e colaboradores da Sede e Zonas Eleitorais, Juízes do Pleno e Juízes Eleitorais, com foco em canais, recursos e serviços on-line:

1. 18.03.2020 – 12:48h - Grupos institucionais (e como se inscrever no TRE-Informa): ASCOM - instruções para solicitar inscrições no TRE-Informa (Sede, Zonas, Juízes do Pleno e Juízes Eleitorais)
2. 18.03.2020 – 15:34h – Nota Oficial – COVID-19: Após Decreto do Governo do Estado, presidente do TRE-SC instaura quarentena na Justiça Eleitoral catarinense. Mensagem em vídeo da Presidência. Mensagem em vídeo da Direção-Geral. Divulgação do Canal WhatsApp TRE – Informa como meio oficial para comunicar com o público interno (quatro listas de transmissão).
3. 18.03.2020 – 17:19h - Contatos emergenciais e canais de suporte: AEPE - Lista de contatos emergenciais e de canais de suporte para uso durante o enfrentamento à pandemia.
4. 02.04.2020 - Página COVID 19 na *Intranet*: ASCOM - "Lá você encontra informes, orientações, PQV na Quarentena, protocolo de outros órgãos, além de todos os boletins e vídeos produzidos a partir do trabalho do Gabinete de Crise."

A7. Vídeos da Direção-Geral divulgados no Whatsapp: Também nas listas de transmissão e grupos abertos de WhatsApp, destacaram-se as seguintes divulgações em vídeo produzidos pelo titular da Direção-Geral:

1. Informes TRE-SC DG 19/03/2020: DG - Reforço às orientações da quarentena: manter-se em casa, estruturar para realizar trabalho remoto
2. TRE-SC DG Informes 20/03/2020: DG - Esclarece a relação entre o afastamento social e a continuidade da realização de todos os serviços viáveis por meio do trabalho remoto emergencial.
3. TRE-SC - Informes DG 23/03/2020: DG - transparência na divulgação interna de casos da COVID-19; natureza do trabalho remoto emergencial nas ZEs.
4. Informes DG 24/03/2020: DG - posicionamento do TSE quanto a prazos do calendário eleitoral; relação entre quarentena estadual, serviços internos e trabalho remoto emergencial.
5. Perguntas e respostas DG 30/04/2020: DG - Vídeo em que a Direção-Geral responde a questões encaminhadas por colegas de cartórios eleitorais.
6. Informes DG 30/03/2020: DG - orienta procedimentos de notificação ao TRE de casos suspeito ou confirmado de COVID-19 no quadro ou em familiares; procedimentos para atendimento emergencial em Zonas Eleitorais.
7. Informes DG 1º/04/2020: DG - Canais internos de suporte não devem ser compartilhados com o público externo. Importância da continuidade da prática de encaminhamento de sugestões e feedback ao Gabinete de Crise e à Administração. Todo servidor deve entrar em contato com sua chefia imediata para identificar as melhores formas de contribuir com as atividades que podem ser executadas durante a quarentena.
8. Informes DG 03/04/2020: DG - Divulgação da Direção-Geral com 3 novidades: protocolo administrativo eletrônico na internet, PAE na internet e atendimento remoto emergencial ao eleitor.
9. Páscoa - Mensagem DG 07/04/2020: DG - Mensagem de Páscoa da Direção-Geral, dirigida aos servidores.

A8. Boletins Gabinete de Crise: Em relação ao Gabinete de Crise, constituído pela Portaria DG n. 60/2020 (e alterações posteriores), a comunicação se deu por meio de publicações na *Intranet*, nas listas oficiais e demais canais de comunicação via WhatsApp de boletins de reuniões ordinárias e extraordinárias, divulgadas por meio de representante constituído. Extrai-

se dos boletins que as reuniões iniciam com uma apresentação da visão geral sobre a evolução da pandemia no Estado de Santa Catarina, com base nos dados divulgados pelos órgãos estaduais, bem como pelo acompanhamento dos casos confirmados de COVID-19 na população catarinense e em âmbito interno (servidores e seus respectivos dependentes). Além das informações em saúde, foram tratadas as seguintes questões, em apertada síntese:

1. Boletim Gab. Crise n. 01 - 16/03/2020: AEPE - Edição inicial do Boletim, antes do anúncio da quarentena estadual.
2. Boletim Gab. Crise n. 02A - servidores ZEs: AEPE - mobilização inicial para a quarentena estadual, no âmbito das ZEs.
3. Boletim Gab. Crise n. 02B - servidores Sede - 18/3/2020: AEPE - mobilização inicial para a quarentena estadual, no âmbito da Sede.
4. Boletim Gab. Crise n. 03 - 19.3.2020: AEPE - Responsabilidade dos titulares de unidades no envolvimento das equipes em trabalho remoto, incentivo a reuniões virtuais.
5. Boletim Gab. Crise n. 04 - manhã de 20.3.2020: AEPE - Comunica a norma nacional (Resolução TSE n. 23.615/2020) que instituiu o regime de plantão extraordinário na JE, e solicita o comedimento na seleção de assuntos a serem abordados nos canais de discussão internos.
6. Boletim Gab. Crise n. 05 - tarde de 20.3.2020: AEPE - Detalhes sobre o alinhamento à Resolução TSE n. 23.615/2020, abono de descontos do ponto eletrônico.
7. Boletim Gab. Crise n. 06 - 23.3.2020: AEPE - caso suspeito de COVID-19 e compromisso de transparência na divulgação; prestadores terceirizados do serviço de limpeza nos cartórios; bom uso dos grupos de discussão.
8. Boletim Gab. Crise n. 07 - 24.3.2020: AEPE - doação de álcool gel dos estoques da sede e das ZEs; comprovante de rendimentos para IRPF; requerimento de trabalho remoto emergencial.
9. Boletim Gab. Crise n. 08 - 25.3.2020: AEPE - ampliação da viabilização de trabalho remoto emergencial; telemedicina.
10. Boletim Gab. Crise n. 09 - 26.3.2020: AEPE - Canal para servidores que desejam se voluntariar para atividades adicionais de apoio ao Gabinete de Crise ou à viabilização da continuidade dos serviços.
11. Boletim Gab. Crise n. 10 - 27.3.2020: AEPE - relação entre a quarentena estadual, o trabalho remoto emergencial e o regime de plantão extraordinário instituído para a JE pelo TSE.

12. Boletim Gab. Crise n. 11 - 30.3.2020: AEPE - Reforça o chamamento ao envio de solicitação (via protocolo PAE) de trabalho remoto emergencial; orienta procedimentos de notificação ao TRE de casos suspeito ou confirmado de COVID-19 no quadro ou em familiares; orienta sobre bom uso dos canais de suporte das unidades.
13. Boletim Gab. Crise n. 12 - 31.3.2020: AEPE - rol de serviços emergenciais mantidos neste momento nas ZEs; canais para comunicação sobre atividades e demandas; prazo de 6 de abril para que todas as ZEs estejam aptas à continuidade dos serviços (computador em casa ou alternativas).
14. Boletim Gab. Crise n. 13 - 1º.4.2020: AEPE - detalhamento sobre a natureza da manutenção das atividades funcionais durante o período de quarentena.
15. Boletim Gab. Crise n. 14 - 2.4.2020: AEPE - Identificação de novos cenários de continuidade a partir de monitoramento do ambiente externo; aprovação da proposta DG de flexibilização tecnológica da coleta de assinatura para as operações de cadastro eleitoral em atendimento remoto.
16. Boletim Gab. Crise n. 15 - 3.4.2020: AEPE - Abertura de chamados para solicitar retirada do 2º (ou 3º, etc.) computador das ZEs; como informar à SGP casos suspeitos ou confirmados de COVID-19.
17. Boletim Gab. Crise n. 16 - 6.4.2020: AEPE - Início dos informes regulares sobre quantidades de casos no público interno, PAE na Internet.
18. Boletim Gab. Crise n. 17 - 7.4.2020: AEPE - Ajuste à tabela de casos de COVID-19 acompanhados pelo TRE; central de serviços durante o feriado.
19. Boletim Gab. Crise n. 18 - 9.4.2020: AEPE - Comunicado da RFB sobre regularização de CPF; considerações sobre a quarentena em SC.
20. Boletim Gab. Crise n. 19 - 12.4.2020: AEPE - Reunião extraordinária em razão de atualização normativa pelo Governo do Estado de SC.
21. Boletim Gab. Crise n. 20 - 13.4.2020: AEPE - Premissas para nova norma administrativa interna referente ao expediente; computadores para servidores requisitados; acionamentos do contrato de limpeza.
22. Boletim Gab. Crise n. 21 - 14.4.2020: AEPE - ponto, férias, computadores para quem está fora do município de lotação, concursos de remoção
23. Boletim Gab. Crise n. 22 - 15.4.2020: AEPE - Vacinas contra gripe, máscaras de pano, plano de gestão de riscos de pessoal, cartaz, mensagem gravada.
24. Boletim Gab. Crise n. 23 - 16.4.2020: AEPE - regra geral: manter o trabalho remoto emergencial e o atendimento remoto; transmissão on-line da próxima reunião.

25. Boletim Gab. Crise n. 24 - 20.4.2020: AEPE - Análise técnica sobre solução nacional de atendimento remoto; horários para execução das atividades e para contatos.
26. Boletim Gab. Crise n. 25 - 22.4.2020: AEPE - bom uso dos canais de suporte; estudos sobre ampliação do horário da central de serviços
27. Boletim Gab. Crise n. 26 - 23.4.2020: Ampliação do atendimento da central de serviços; divulgação de campanha voluntária para arrecadação de calçados e vestimentas para a população de rua.
28. Boletim Gab. Crise n. 27 - 24.4.2020: Manutenção do serviço 0800 apenas do modo remoto (mensagem gravada).
29. Boletim Gab. Crise n. 28 - 27.4.2020: Disponibilização do serviço WhatsApp Business; intensificação das divulgações do atendimento remoto emergencial.
30. Boletim Gab. Crise n. 29 - 28.4.2020: Ajustes nos serviços on-line de atendimento remoto ao eleitor; estudo para apoio ao processamento dos atendimentos ao eleitor após o dia 6 de maio.
31. Boletim Gab. Crise n. 30 - 29.4.2020: Orientações para servidores com caso suspeito ou confirmado de COVID-19; desenvolvimento de roteiro par contato com o eleitor por meio do WhatsApp; desenvolvimento de relatórios e consultas para acompanhamento das atividades de processamento RAEs.
32. Boletim Gab. Crise n. 31 - 30.4.2020: Ampliação do espaço de correio eletrônico interno.
33. Boletim Gab. Crise n. 32 - 4.5.2020: Esclarecimento que o Plantão Extraordinário continua vigente e que o trabalho remoto emergencial permanece por prazo indeterminado.
34. Boletim Gab. Crise n. 33 - 5.5.2020: Orientações internas para uso de sistemas eleitorais de moto a priorizar o acesso ao eleitor, até o fechamento do cadastro, e evitar a sobrecarga nos sistemas.
35. Boletim Gab. Crise n. 34 - 6.5.2020: Proposta de alterações do site; ponto eletrônico.
36. Boletim Gab. Crise n. 35 - 7.5.2020: Análise da Res. CNJ n. 318/2020; resultado da pesquisa de trabalho remoto; atendimentos realizados na ouvidoria; monitoramento das requisições recebidas e tratadas dos eleitores; Gabinete de Crise parabeniza as equipes pelo desempenho das atividades.
37. Boletim Gab. Crise n. 36 - 8.5.2020: Alteração do calendário de reuniões ordinárias do gabinete de crise, que passa a ser semanal, sem prejuízo de reuniões extraordinárias quando apresentar demanda; priorização das atividades eleitorais e de planejamento.

38. Boletim Gab. Crise n. 37 - 11.5.2020: Monitoramento do BI com os números de processamento do fechamento do cadastro nas ZEs catarinenses; retorno do modelo padrão de desenvolvimento de conteúdo do *site* da TRE/SC sob responsabilidade das unidades, sem prejuízo de eventual participação do Gabinete de Crise.
39. Boletim Gab. Crise n. 38 - 18.5.2020: Permanece o monitoramento do BI com os números de processamento do fechamento do cadastro nas ZEs catarinenses, com ênfase em diagnosticar e atuar nos casos em que for identificado excesso de demanda em relação aos recursos alocados; monitoramento da SGP para equipes de apoio; concurso de remoção interno.
40. Boletim Gab. Crise n. 39 - 25.5.2020: Posse da nova presidência do TSE e expectativas quanto a aspectos administrativos, judiciais e de planejamento de eleições; novo posicionamento do TCU em relação aos contratos de terceirizados;
41. Boletim Gab. Crise n. 40 - 2.6.2020: Informações preliminares sobre o plano de retomada das atividades presenciais; planejamento de eleições; novas restrições e riscos relacionados aos mesários.
42. Boletim Gab. Crise n. 41 - 8.6.2020: Análise pelas áreas do plano de retomada desenvolvido na SGP.
43. Boletim Gab. Crise n. 42 - 15.6.2020: Aprovação do plano de retomada das atividades presenciais, que será encaminhado às unidades técnicas para o planejamento operacional; permanência do trabalho remoto como preferencial em todas as atividades em que for viável.
44. Boletim Gab. Crise n. 43 - 22.6.2020: Atualização de casos confirmados e suspeitos.