

Curso

Tutorial SAC-JE

Modalidade

Autoinstrucional a distância

Público-alvo

Servidores e servidoras da Justiça Eleitoral

Objetivo

Conhecer o Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC-JE) e suas funcionalidades para atendimento e gerenciamento das demandas recebidas pelas Ouvidorias da Justiça Eleitoral que o utilizam.

Carga horária

5 horas

Período de disponibilização

Início: 30/3/2026

Fim: 14/12/2026

Estratégia de aprendizagem

O curso foi desenvolvido para ser ofertado sem o acompanhamento de tutor(a). O(A) participante deverá acessar os vídeos e materiais complementares de acordo com seu ritmo de aprendizagem e sua disponibilidade de tempo, dentro do período de oferta do treinamento.

Certificação

Será emitido certificado, mas sem validade para fins de adicional de qualificação (AQT).

Avaliação do programa de ambientação

Ao final do curso, é obrigatório responder à avaliação.

Estrutura do curso**Apresentação****Tutoriais: ambiente da Ouvidoria**

- 1 - Acessando o SAC-JE
- 2 - Funcionalidades da página inicial
- 3 - Gerenciando assuntos e modelos de resposta

- 4 - Gerenciando usuárias e usuários
- 5 - Configurando textos-padrão para as respostas da Ouvidoria
- 6 - Conhecendo a situação de demandas cadastradas no SAC-JE (perfil Ouvidoria)
- 7 - Pesquisando demandas cadastradas com filtros de pesquisa
- 8 - Inserindo demandas manualmente no SAC-JE
- 9 - Respondendo uma demanda sem encaminhamento aos setores ou às zonas eleitorais
- 10 - Encaminhando demandas às unidades do Tribunal e zonas eleitorais
- 11 - Concluindo uma demanda encaminhada e respondida pelos setores ou pelas zonas eleitorais
- 12 - Remetendo demandas a outra Ouvidoria
- 13 - Respondendo em lote
- 14 - Emitindo relatórios estatísticos
- 15 - Conhecendo a pesquisa de satisfação

Tutoriais: ambiente das unidades e zonas eleitorais

- 16 - Acessando o SAC-JE e conhecendo a tela inicial
- 17 - Atendendo demandas encaminhadas pela Ouvidoria às unidades e zonas eleitorais – consulta, devolução e resposta

Material complementar

Manual SAC-JE

Glossário macroassuntos

Fórum de dúvidas

Avalie o treinamento

Certificado

Última revisão do conteúdo

Março de 2026