



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

## **RESOLUÇÃO Nº 637**

(16 DE AGOSTO DE 2016)

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão da Justiça Eleitoral do Ceará.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso das atribuições legais e conferidas pelo art. 16 de seu Regimento Interno,

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Ceará e estimular sua participação no monitoramento desses serviços, induzindo-o ao controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado;

CONSIDERANDO a necessidade de permanente atualização da gestão da informação alinhada aos princípios da participação, transparência e controle social com foco no cidadão;

RESOLVE:

**Art. 1º** Fica instituída, no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará, a Carta de Serviços ao Cidadão, contendo os serviços listados no Anexo desta Resolução.

### **DOS OBJETIVOS, COMPROMISSOS E DIVULGAÇÃO**

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão acerca dos serviços prestados pelas unidades da Justiça Eleitoral do Ceará, das formas de acesso a esses serviços, dos compromissos e padrões de atendimento ao público.

**Parágrafo único.** As instâncias internas de governança, os ocupantes de cargo de direção e os demais servidores da Justiça Eleitoral do Ceará deverão zelar pelo cumprimento dos compromissos de atendimento firmados na Carta de Serviços ao Cidadão, a seguir relacionados:

- I – realizar atendimento igualitário, gratuito, acessível, cortês e ágil;
- II – fortalecer o exercício da cidadania;
- III – garantir a transparência das informações da Carta disponibilizadas na rede mundial de computadores;
- IV – assegurar canais de diálogo com o cidadão e o controle social;
- V – buscar excelência nos serviços de atendimento;
- VI – fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e captação de sugestões com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços;
- VII – promover a modernização da estrutura física e tecnológica;
- VIII – identificar processos internos que devam ser corrigidos ou remodelados.

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Cidadão será publicada em versão eletrônica, estruturada em *hotsite* destinado a este fim, devendo ser divulgada nos sítios do TRE-CE.

**Parágrafo único.** A divulgação será permanente, com *banner* disposto em local de fácil visualização, na página inicial do portal da Justiça Eleitoral do Ceará.

### DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**Art. 4º** O *hotsite* deverá acolher pesquisa de satisfação, instituída pela Portaria nº 894, de 16 de agosto de 2012, aplicada junto aos usuários do serviço.

**§ 1º** A pesquisa de satisfação do usuário estará disponível em formulário eletrônico e identificará as necessidades e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

**§ 2º** Compete à Assessoria de Planejamento, Estratégia e Gestão o monitoramento e crítica do nível de satisfação do usuário com a Carta de Serviços ao Cidadão.

**§ 3º** A periodicidade de avaliação será mensal e terá seus relatórios extraídos de consultas ao banco de dados.

### DA GESTÃO DE CONTEÚDOS

**Art. 5º** A gestão de conteúdos da Carta de Serviços ao Cidadão publicados no *hotsite* será descentralizada.

**§ 1º** As unidades listadas no Anexo desta Resolução devem manter permanentemente atualizados os conteúdos sob sua responsabilidade.

**§ 2º** A Unidade Editora de Conteúdo deverá proceder as alterações da Carta de Serviços ao Cidadão sempre que houver necessidade de ajuste nos serviços prestados, conteúdos desatualizados, incorretos ou em desacordo com a normatização.

**§ 3º** As alterações efetuadas pelas Unidades Editoras somente serão publicadas após revisão e aquiescência da respectiva Unidade Publicadora de Conteúdo.

**§ 4º** As Unidades Editoras de Conteúdo deverão informar às respectivas Unidades Publicadoras sobre a alteração das páginas para que seja efetuada sua revisão e posterior publicação.

**Art. 6º** À Seção de Administração da *Intranet* e *Internet* compete gerenciar as permissões constantes no Anexo bem como manter a padronização do *hotsite*.

**Parágrafo único.** As Unidades Editoras de Conteúdo deverão informar à Seção de Administração da *Intranet* e *Internet* sobre a alteração das páginas para que seja verificada a padronização do conteúdo atualizado.

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 7º** Aplicar-se-á, subsidiariamente, a esta Resolução a Portaria TRE-CE nº 1.713/2015, que dispõe sobre a gestão de conteúdos nos sítios da *internet* e *intranet* do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

**Art. 8º** As unidades listadas no Anexo têm 30 (trinta) dias, a partir da data de publicação desta Resolução, para atualizar os conteúdos afetos às suas áreas de

atuação, após o que, a Seção de Administração da *Intranet* e *Internet* disponibilizará o *hotsite* para o público externo.

**Art. 9º** Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor-Geral.

**Art. 10º** Ficam revogadas a Resolução nº 538, de 18 de dezembro de 2013 e quaisquer disposições em contrário.

**Art. 11º** Essa Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, em Fortaleza, aos 16 dias do mês de agosto do ano de 2016.

Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes – PRESIDENTE; Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira - VICE-PRESIDENTE; Dr. Roberto Viana Diniz de Freitas - JUIZ SUBSTITUTO; Dr. Fernando Teles de Paula Lima - JUIZ SUBSTITUTO; Dr. Ricardo Cunha Porto – JUIZ; Dr. Reginaldo Castelo Branco Andrade - JUIZ SUBSTITUTO; Dra. Kamile Moreira Castro - JUÍZA SUBSTITUTA; Dr. Anastácio Nóbrega Tahim Júnior - PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL.

*Publicada no DJE de 26.8.2016.*

## ANEXO

<b>Serviços de Atendimento</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Unidade Editora de Conteúdos</b>	<b>Unidade Publicadora de Conteúdos</b>
<b>1. Serviços de atualização no cadastro nacional de eleitores</b>		
• Alistamento eleitoral	COFIC	SCR
• Transferência de domicílio eleitoral	COFIC	SCR
• Segunda via do título de eleitor	COFIC	SCR
• Revisão eleitoral	COFIC	SCR
• Justificativa eleitoral	COFIC	SCR
• Restabelecimento de direitos políticos	COFIC	SCR
<b>2. Outros serviços de atendimento</b>		
• Cadastramento de mesário voluntário	COFIC	SCR
• Campanha de alistamento eleitoral e educação política nas escolas	COEJE	COEJE
• Desfiliação partidária a pedido	COFIC	SCR
• Unidade móvel	COACE	STI
• Empréstimo de urnas eletrônicas	COELE	STI
• Fornecimento de arquivos eletrônicos	STI	STI
• Informações processuais	COPRO	SJU
• Registro de candidatura	COPRO	SJU
• Diplomas eleitorais	COSEJ	SJU

<b>Serviços de Informação</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Unidade Editora de Conteúdos</b>	<b>Unidade Publicadora de Conteúdos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento processual; Mural eletrônico; Sessões Plenárias; Pesquisa da legislação eleitoral; Código eleitoral anotado; Legislação eleitoral em áudio; Resoluções do TRE-CE; Pesquisa de jurisprudência; Sistema de inteiro teor de acórdãos e resoluções; Ementários temáticos; DJE; Seleção de matérias nos diários oficiais; Prazos de desincompatibilização e Informações partidárias.</li> </ul>	COPRO, COSEJ e COPAD	SJU
<ul style="list-style-type: none"> <li>SIEL e PÓLIS.</li> </ul>	COFIC	SCR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadastro nacional de eleitores; Resultados da eleição e Agenda BIO.</li> </ul>	COACE e COELE	STI

<b>Certidões</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Unidade Editora de Conteúdos</b>	<b>Unidade Publicadora de Conteúdos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Quitação eleitoral; Quitação eleitoral com prazo de validade indeterminado; Negativa de alistamento; Circunstanciada de alistamento; Circunstanciada de revisão ou transferência; Isenção de obrigatoriedade de alistamento; impossibilidade de regularização eleitoral; Negativa de crimes eleitorais; Filiação partidária; Apoiamento à criação de partido.</li> </ul>	COFIC	SCR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Antecedentes criminais; Prática jurídica; Processual; Composição partidária.</li> </ul>	COPRO e COSEJ	SJU

<b>Ouvidoria</b>		
<b>Serviços</b>	<b>Unidade Editora de Conteúdos</b>	<b>Unidade Publicadora de Conteúdos</b>
Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Ceará.	OUVIR	OUVIR