



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

RESOLUÇÃO Nº 1.016

(18 DE ABRIL DE 2024)

REGULAMENTA A PESQUISA DE
SATISFAÇÃO NO ÂMBITO DA JUSTIÇA
ELEITORAL DO CEARÁ.

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ**, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do art. 20 do seu Regimento Interno (Resolução TRE-CE nº 708, de 20 de agosto de 2018),

CONSIDERANDO ser dever legal de todos os órgãos e entidades públicas a avaliação continuada dos serviços prestados, em consonância com as disposições dos arts. 23 e 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a disciplina da proteção de dados pessoais regulamentada pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

CONSIDERANDO o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Ceará para o sexênio 2021-2026, nos termos da Resolução TRE-CE nº 793, de 17 de novembro de 2020;

CONSIDERANDO as atribuições da Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará, discriminadas em seu Regimento Interno, Resolução TRE-CE nº 951, de 05 de junho de 2023,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a Pesquisa de Satisfação dos(as) usuários(as) dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Ceará.

Art. 2º Para fins desta Resolução, consideram-se:

I - usuários(as): eleitores(as), candidatos(as), partidos políticos, partes, advogados(as) e entidades que solicitarem os serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral do Ceará; e

II - serviços: atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de atendimento e de informação aos(às) usuários(as) exercidas pela Justiça Eleitoral do Ceará.

Art. 3º A pesquisa avaliará a satisfação dos(as) usuários(as) quanto à qualidade dos serviços prestados relativamente a:

- I - serviços eleitorais;
- II - acompanhamento processual;
- III - informações sobre partidos políticos; e
- IV - empréstimo de urnas eletrônicas.

Parágrafo único. Os serviços eleitorais abrangem, principalmente, o alistamento eleitoral, a regularização de situação eleitoral e a emissão de certidões.

Art. 4º Serão avaliados os serviços prestados nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do(a) usuário(a) com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao(à) usuário(a);
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, se existirem;
- IV - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço; e
- V - questões relacionadas a gênero, raça, faixa etária e outros aspectos relevantes.

CAPÍTULO II

DA APLICAÇÃO DA PESQUISA

Art. 5º A área/unidade prestadora do serviço avaliada será responsável pela aplicação da pesquisa.

Art. 6º O formulário de pesquisa de satisfação dos serviços aos(às) usuários(as) será disponibilizado:

- I - pelos cartórios eleitorais, centrais de atendimento e unidade móvel no tocante aos serviços eleitorais;
- II - pela Secretaria Judiciária Única de 1º e 2º Graus (SJU), quanto ao acompanhamento processual;
- III - pela Seção de Gerenciamento de Dados Partidários (SEDAP), quando se tratar de informações sobre partidos políticos; e
- IV - pela Seção de Administração, Empréstimo de Urnas Eletrônicas e Resultados Eleitorais (URNAS) e pela Coordenadoria de Eleições (COELE), a respeito de empréstimo de urnas eletrônicas.

Parágrafo único. Em relação aos serviços eleitorais, serão consideradas as unidades permanentes e, a critério da Administração, os postos temporários implantados para atendimento ao eleitorado antes do encerramento do Cadastro Eleitoral.

CAPÍTULO III

DA FORMA DA PESQUISA

Art. 7º A pesquisa será realizada de forma eletrônica, mediante o uso de totens, disponibilização de *QR Code* ou pela Internet, no sítio eletrônico do TRE-CE.

Art. 8º Excepcionalmente, poderá ser disponibilizado formulário impresso, quando verificada a impossibilidade do(a) usuário(a) quanto à utilização de mecanismos eletrônicos.

§ 1º Os dados obtidos a partir dos formulários impressos serão inseridos no sistema de pesquisa de satisfação por servidor(a) da área/unidade prestadora do serviço avaliado.

§ 2º Os formulários impressos deverão ser guardados pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos.

Art. 9º O formulário da pesquisa não terá identificação pessoal e não fará distinção entre pessoa física e jurídica.

CAPÍTULO IV

GERENCIAMENTO E GESTÃO DO SISTEMA

Art. 10 A fim de manter atualizadas e fidedignas as informações exibidas no sistema da Pesquisa de Satisfação, serão designadas gerentes:

I - a Coordenadoria de Atendimento ao Eleitor e Cidadania (COATE), no que concerne às informações relativas aos locais de atendimento ao eleitorado; e

II - a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), no que tange aos dados extraídos do Sistema de Gestão de Recursos Humanos.

Art. 11 Os dados das pesquisas serão obtidos por meio de relatórios mensais e encaminhados às respectivas áreas/unidades prestadoras do serviço avaliado.

CAPÍTULO V

DISPONIBILIZAÇÃO DOS RESULTADOS

Art. 12 Os resultados das pesquisas serão disponibilizados pela Ouvidoria no sítio eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

CAPÍTULO VI

REVISÃO DA PESQUISA

Art. 13 Os instrumentos de pesquisa de satisfação deverão ser avaliados anualmente pelas áreas /unidades prestadoras do serviço avaliado.

§ 1º A Ouvidoria será a unidade responsável por provocar as referidas áreas/unidades a realizar revisão dos respectivos formulários de pesquisa.

§ 2º Em caso de apontamento de ajustes nos formulários, a Ouvidoria tratará da demanda em parceria com a área/unidade interessada e, em se confirmando a necessidade de ajustes, dará conhecimento à Presidência do Tribunal.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14 Outros serviços prestados pela Justiça Eleitoral poderão ser avaliados por pesquisa própria, a ser desenvolvida pela unidade prestadora do serviço com o apoio da Ouvidoria.

Art. 15 Portaria da Presidência disporá sobre os formulários de pesquisa.

Art. 16 Os casos omissos serão decididos pela Presidência.

Art. 17 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Portaria TRE-CE nº 894/2012.

Fortaleza/CE, aos 18 dias do mês de abril do ano de 2024.

Desembargador Eleitoral Raimundo Nonato Silva Santos – PRESIDENTE,
Desembargador Eleitoral Francisco Gladyson Pontes – VICE-PRESIDENTE,
Desembargador Eleitoral Glêdison Marques Fernandes - JUIZ FEDERAL,
Desembargador Eleitoral Francisco Érico Carvalho Silveira – JURISTA, Desembargador Eleitoral Daniel Carvalho Carneiro - JUIZ ESTADUAL, Desembargador Eleitoral Luciano Nunes Maia Freire - JUIZ ESTADUAL, Desembargador Eleitoral Substituto Rogério Feitosa Carvalho Mota – JURISTA, Procurador da República Samuel Miranda Arruda - PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL.

Publicada na edição extraordinária do DJE/TRE-CE n.º 128 de 19.4.2024, pp. 3 a 6.