



**Ouvidoria
Eleitoral
TRE-CE**

Canal Aberto com o Cidadão

Coordenação

Dr. Francisco Mauro Ferreira Liberato
Ouvidor Regional Eleitoral

Editoração, pesquisa e texto

Taís Helena Leão Loureiro
Jornalista responsável (1213JP-CE)

Equipe de revisão

Antônio Sales Rios Neto
José Ribeiro Filho
José Vasconcelos Arruda Filho
Paulo Magno Carvalho de Albuquerque
Rivana Pinto de Azevedo
Sérgio Rodrigues Ramos
Waldemir Higino Farias Paz

Arte, diagramação e impressão gráfica

Gráfica Minerva
Tiragem: 30.000 exemplares

Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará: canal aberto com o cidadão.

Fortaleza: ORE-TRE/CE, 2014.

20p. : il.color; 14 x 15 cm.

Elaborada por Ouvidoria Regional Eleitoral do Tribunal Regional
Eleitoral do Ceará

1.Ouvidoria 2.Cidadania 3. Participação Social 4. Democracia 5. Justiça Eleitoral

Introdução

A sociedade brasileira, cada vez mais consciente de seus direitos e da importância de exercer efetivamente a cidadania, tem exigido das instituições mais participação social na gestão pública. Transparência, controle social, informação, democracia participativa estão na ordem do dia, obrigando as organizações públicas a promover uma mudança cultural na prestação dos seus serviços. Todos os esforços se voltam para responder adequadamente aos anseios da coletividade.

Diante dessa nova postura, as ouvidorias públicas surgem como uma importante ferramenta de gestão participativa ao permitir que os serviços públicos sejam avaliados de forma direta e transparente. Com esse mecanismo, a sociedade passa a ter um canal de diálogo junto à Administração Pública e, portanto, a oportunidade de contribuir ativamente para aperfeiçoar a prestação dos serviços.

Nesse contexto, as ouvidorias eleitorais colocam-se como espaço democrático de relacionamento entre a comunidade e a Justiça Eleitoral. Esta cartilha tem o propósito de apresentar as atribuições, o funcionamento e os projetos da Ouvidoria Regional Eleitoral, na expectativa de que você participe intensamente do aprimoramento contínuo da Justiça Eleitoral do Ceará.

Ouvidoria Regional Eleitoral

Administração

Avalia e adota medidas de aprimoramento dos serviços.

Cidadão

Utiliza e avalia o serviço público.

Ouvidoria

Recebe, analisa e encaminha demanda.

Unidade responsável

Apura/informa e responde a manifestação.

Ouvidoria

Recebe resposta, avalia e encaminha ao cidadão.

Ouvidoria

Consolida percepção do cidadão, gerando diagnósticos, propostas e recomendações.

Ouvidoria

Apresenta diagnóstico e recomendações à alta administração

O que é a Ouvidoria Regional Eleitoral?

É o canal de comunicação permanente entre você e o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), que é composto pelas Secretarias e pelos Cartórios Eleitorais.

Atuamos de forma autônoma e contínua em defesa da cidadania nos assuntos relacionados aos trâmites administrativos e procedimentos judiciais, colaborando com as demais unidades da Justiça Eleitoral para o melhor funcionamento do sistema.

A Ouvidoria funciona como um instrumento de transformação institucional e de controle social do TRE-CE. Nossa tarefa é intermediar junto ao Tribunal a solução para as demandas apresentadas, orientando e informando a população sobre seus direitos e deveres em relação aos serviços prestados.

Também encaminhamos as solicitações de quem trabalha na Justiça Eleitoral do Ceará, mantendo um intenso diálogo com as unidades e mediando a solução de conflitos. O objetivo é fortalecer o relacionamento interno e a gestão participativa, democrática e transparente, em busca da satisfação da sociedade e do aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Cidadania

Ética

Legalidade

Transparência

Diálogo

Eficiência

Transparência

Liberdade

Participação Social

Garantias

Garantias Democracia

Eficiência

Ética

Direito

Publicidade

Livre expressão

Ética

Serviço público

Controle social

Transparência

Justiça

Informação

Transformação

Cidadania

Opinião

Igualdade

Publicidade

Diversidade

Legalidade

Respeito

Satisfação

Opinião

Imparcialidade

Moralidade

Qualidade

Cidadania

Serviço público

Ética

Direito

Democracia

Participação Social

Direito

Democracia

Como atua a Ouvidoria da Justiça Eleitoral?

Somos responsáveis por receber e encaminhar solicitações, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios relacionados aos serviços prestados tanto pelas Secretarias do Tribunal como pelos Cartórios Eleitorais do estado do Ceará.

Sob a coordenação do Juiz Ouvidor, as manifestações são examinadas e levadas aos setores competentes do órgão, sendo acompanhadas até a resposta final enviada para você que, se desejar, pode ter os seus dados mantidos em sigilo.

A atuação da Ouvidoria é baseada nos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da economicidade e da transparência. A resolução de demandas é pautada na ética, na imparcialidade, na justiça e no sigilo. Nosso empenho é atender com cortesia e respeito, reconhecendo a diversidade de opiniões e preservando o direito à livre expressão.

Quem é o Juiz Ouvidor?

É um Juiz da Corte do TRE-CE que atua na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos no âmbito da Justiça Eleitoral.

O Ouvidor é o porta-voz do cidadão, age de forma mediadora e pedagógica, encaminhando as demandas apresentadas, além de sugerir as melhorias apontadas a partir das manifestações.

Como a minha participação ajuda a Justiça Eleitoral cearense a melhorar seus serviços?

A Ouvidoria é um importante mecanismo de apoio à gestão e de fortalecimento da democracia participativa. Para isso, recebemos e verificamos suas reclamações e denúncias de mau atendimento, abusos, erros, irregularidades administrativas, bem como os elogios e as sugestões, com o compromisso de transmitir as respostas das suas demandas no menor tempo possível.

Periodicamente, sugerimos às unidades administrativas, por meio de relatórios e reuniões internas, as melhorias na qualidade dos serviços para proporcionar a satisfação do nosso público e a participação social na gestão administrativa.

Essa comunicação direta que permite que você seja atendido nas suas manifestações e, desta maneira, influencie no aprimoramento constante do serviço público para adequá-lo cada vez mais às necessidades da população. Este diálogo permite que você obtenha informações seguras sobre a Justiça Eleitoral cearense.

Qual a diferença entre Ouvidoria e Corregedoria?

A Corregedoria Regional Eleitoral tem como principal atribuição velar pela regularidade dos serviços eleitorais, assegurando a correta aplicação de princípios e normas. O corregedor tem jurisdição em todo o Estado do Ceará, ficando sob sua supervisão todas as zonas e os serviços eleitorais respectivos.

É a autoridade que faz inspeções e correições, conhece das representações e reclamações apresentadas contra os juízes eleitorais e servidores dos cartórios. Verifica os erros, abusos e irregularidades que devam ser corrigidos, evitados ou sanados, determinando as medidas cabíveis em cada caso, dentre outros poderes previstos no Regimento Interno do TRE-CE.

Já a Ouvidoria da Justiça Eleitoral atua na forma de recomendações, ou seja, não interfere nas decisões dos juízes, nem substitui as atribuições da Corregedoria. Fazemos a intermediação entre o público e o TRE cearense, sem aplicar penalidades ou determinar qualquer medida às Secretarias e aos Cartórios Eleitorais.

Encaminhamos as manifestações apresentadas, respeitando as atribuições e competências de cada setor, em observância à legislação.

Quais manifestações a Ouvidoria do TRE-CE recebe?

- Solicitações sobre serviços da Justiça Eleitoral.
- Pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº. 12.527/2011).
- Reclamações sobre as deficiências na prestação dos serviços.
- Denúncias de abusos, erros, mau atendimento e irregularidades administrativas.
- Opinião sobre a Justiça Eleitoral registrada na forma de crítica.
- Sugestões para a melhoria dos serviços ou das ações do TRE-CE.
- Elogios às atividades e aos servidores e magistrados.



Não serão admitidos pela Ouvidoria:

- Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Regional Eleitoral.
- Notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências constitucionais do Ministério Público Eleitoral e das polícias.
- Reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

Todas as manifestações são registradas no Sistema de Ouvidoria – SOU, recebendo um número de identificação para acompanhamento. É importante preencher todos os campos com as informações para o melhor encaminhamento das demandas. Você também pode solicitar o sigilo dos seus dados pessoais.

As reclamações, sugestões e críticas às unidades não pertencentes ao TRE-CE serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

Quem pode acionar a Ouvidoria?

Público em geral, instituições, entidades, agentes públicos (servidores e políticos), candidatos e partidos políticos, quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo Tribunal e Cartórios Eleitorais.



A Ouvidoria presta informações com base na LAI?

A lei nº 12.527, de 2011, chamada Lei de Acesso à Informação (LAI), garante a todos os cidadãos o direito de obter, gratuitamente, informações de qualquer órgão público que, por sua vez, é obrigado a divulgá-las de forma objetiva, clara e acessível.

Agora é possível fazer o controle social de tudo o que é feito na administração pública: desde conhecer o fundamento das decisões e atos administrativos, acompanhar a execução e os resultados dos programas, projetos e ações, até receber dados sobre a administração do patrimônio e o uso dos recursos.

Porém, nem todas as informações mantidas pelos órgãos estatais podem ser fornecidas com base na LAI, algumas possuem sigilo protegido por outras leis (sigilo fiscal, sigilo bancário e segredo de justiça). Os dados pessoais que dizem respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas também não são públicas.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), mantido pela Ouvidoria, presta informações com base na LAI, mediante requerimento formal. O pedido deverá obrigatoriamente conter a identificação do requerente (nome completo, número do RG ou título eleitoral, endereço, telefone ou e-mail para contato) e a descrição da informação solicitada.

Projetos da Ouvidoria Regional Eleitoral

Ouvidoria Itinerante

Periodicamente, o TRE-CE promove diversas ações para levar os serviços eleitorais aos cidadãos nos bairros de Fortaleza. Nesses locais, a Ouvidoria também disponibiliza um posto avançado para receber as avaliações a respeito dos serviços prestados, logo após o atendimento. Além de divulgar as atividades da Ouvidoria Eleitoral, a iniciativa oferece à população a oportunidade de manifestar pessoalmente a sua opinião sobre a Justiça Eleitoral.

Audiências Públicas: a Ouvidoria mais perto do cidadão

A iniciativa foi idealizada para promover a cidadania e democratizar o acesso às informações que permitam aos cidadãos conhecer e utilizar os serviços da Justiça Eleitoral e da Ouvidoria Eleitoral. Ao discutir temas relacionados à Justiça Eleitoral, as audiências propõem-se a ampliar o debate com a sociedade e estimular a participação social.

Depois de registradas em ata, as demandas são encaminhadas aos setores competentes do TRE-CE. As audiências públicas podem ser solicitadas por Cartórios Eleitorais, universidades, entidades de classe, órgãos do Poder Legislativo e do Poder Executivo, organizações não-governamentais e associações.



Realizado em parceria com a Escola Judiciária Eleitoral do TRE-CE, o projeto tem como objetivo disseminar a cultura da cidadania e da democracia participativa entre os estudantes de 12 a 17 anos e divulgar, por meio de palestras, o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social e exercício da cidadania.

Durante os encontros são discutidos temas como a importância do voto, transparência e o controle social do poder público. A proposta é torná-los multiplicadores desses valores e ideias junto às suas escolas, famílias e comunidades.

Carta de Serviços ao Cidadão

Para facilitar o acesso e dar mais eficiência, qualidade e transparência aos serviços prestados pelo Tribunal, Cartórios Eleitorais e centrais de atendimento, foi elaborada a Carta de Serviços ao Cidadão com as informações sobre as principais atividades da Justiça Eleitoral cearense:

- Atendimento ao cidadão (alistamento, transferência, revisão, 2ª via do título, justificativa eleitoral, direitos políticos, entre outros assuntos)
- Expedição de certidões eleitorais
- Cadastramento de mesário voluntário
- Campanha de alistamento eleitoral e educação política nas escolas
- Desfiliação partidária a pedido do eleitor
- Emissão de Diplomas eleitorais
- Empréstimo de urnas eletrônicas
- Fornecimento de arquivos eletrônicos
- Fornecimento de informações processuais
- Registro de candidaturas
- Unidade de atendimento móvel

A Carta de Serviços ao Cidadão completa está disponível para consulta na página do TRE-CE na internet:

<http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-ce-carta-de-servicos-ao-cidadao>

Outras Ouvidorias Judiciárias

Conselho Nacional de Justiça

Telefones: (61) 2326-4607 / 4608

E-mail: ouvidoria@cnj.jus.br

Supremo Tribunal Federal

Telefone: (61) 3217-4465

Superior Tribunal de Justiça

Telefones: (61) 3319-8000 / 8410 / 9520

Tribunal Superior Eleitoral

Telefone: (61) 3030-8700 ou 0800 648 0005

Tribunal Superior do Trabalho

Telefone: 0800 644 3444

Superior Tribunal Militar

Telefone: (61) 3225-3724

E-mail: ouvidoria@stm.jus.br

Tribunal Regional Federal da 5ª Região

Telefones: (81) 3425-9550 ou (81) 3224-6356

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Telefones: 0800 280 2288 ou (85) 3492-8180 ou Fax (85) 3488-6971



E-mail: ouvidoriaforum@tjce.jus.br

Fale com a gente!

- Pelo formulário eletrônico na página da Ouvidoria:
www.tre-ce.jus.br/institucional/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria
- Por telefone/fax: (85) **3453-3857**
- Pelo e-mail: ouvidoria@tre-ce.gov.br
- Pessoalmente ou por correspondência:
sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará,
na Rua Jaime Benévolo, 21, Centro,
CEP: 60.050-080, Fortaleza – Ceará.
- Carta-resposta: disponível nos na Sede do TRE-CE, Cartórios
Eleitorais do interior do Estado e da Capital.
- Horário de atendimento: 13h às 19h.
- Informações sobre transferência, alistamento, revisão de título, 2ª
via do título de eleitor e certidões eleitorais: telefone **148**.

Visite a nossa página na internet.

<http://www.tre-ce.jus.br/institucional/ouvidoria>



Esta cartilha foi elaborada por:
Ouvidoria Regional Eleitoral
do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará



TRE-CE