

ATOS DO DIRETOR-GERAL

ATOS DIVERSOS

EXTRATO DE CONTRATO

Processo Sei n.º 2023.0.000001575-7. Espécie: Contrato n.º 34/2023. Partes: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ e JFV BEZERRA LTDA. Objeto: aquisição de material de limpeza e higiene, para abastecimento e manutenção de estoque, conforme as especificações do Edital do Pregão Eletrônico nº 18/2023 e seus anexos. Fundamento Legal: No Pregão Eletrônico 18 /2023, conforme a Lei n.º 10.520/2002, Decreto n.º 10.024/2019; nas determinações da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações; Assinam: Hugo Pereira Filho, Diretor-Geral do TRE-CE, e, pela contratada, Jorge Francisco Vieira Bezerra. Data: 30/05/2023.

Hugo Pereira Filho
DIRETOR-GERAL.

COORDENADORIA DE SESSÕES E JURISPRUDÊNCIA

RESOLUÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 951/2023

INSTITUI O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ.
O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 96, I, a e b, da Constituição Federal, e pelo art. 20, inciso XXXV, de seu Regimento Interno, CONSIDERANDO o advento do inciso LXXIX do art. 5º da Constituição Federal;
CONSIDERANDO o advento da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;
CONSIDERANDO a Resolução nº 23.705, de 02 de agosto de 2022, do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências;
CONSIDERANDO a [Lei nº 12.527](#), de 18.11.2011, - Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
CONSIDERANDO a [Lei nº 13.460](#), de 26.06.2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
CONSIDERANDO a [Lei nº 13.608](#), de 10.01.2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, em especial quanto ao art. 4º-A;
CONSIDERANDO a [Lei nº 13.709](#), de 14.08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e o advento da alteração promovida pela [Lei nº 13.853](#), de 08.07.2019,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento Interno disciplina a estrutura organizacional, o funcionamento, as competências e atribuições das unidades da Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará (OUVIR) e da Ouvidoria da Mulher da Justiça Eleitoral do Ceará (OM), com sede no Tribunal Regional Eleitoral e jurisdição em todo o Estado.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, com base na legislação vigente, consideram-se:

- I - ouvidoria: unidade aceleradora da governança e instância de participação popular e controle social responsável pelo tratamento das manifestações de usuárias(os) relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Justiça Eleitoral do Ceará, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- II - usuária ou usuário: pessoa natural ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- III - serviço público: atividade exercida pela administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população;
- IV - serviço eleitoral: serviço público prestado pela Justiça Eleitoral, direta ou indiretamente;
- V - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- VI - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- VII - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;
- VIII - manifestações: reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitação de providências, pedidos de informações, críticas, requisição de titular de dados pessoais (LGPD) e demais pronunciamentos de usuárias e usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- IX - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- X - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito não criminal cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- XI - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- XII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- XIII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da administração;
- XIV - pedidos de informação: pedido de acesso a dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;
- XV - crítica: manifestação de desagrado sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de servidor(a) público(a), considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
- XVI - requisição de titular de dados pessoais: solicitação do(a) pessoa física a quem se referem os dados pessoais;
- XVII - pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- XVIII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa natural ou jurídica;
- XIX - proteção a dados pessoais: princípio norteador do tratamento de dados das pessoas que encaminham qualquer tipo de manifestação à OUVIR e OM;
- XX - sigilo: restrição imposta, a pedido ou por determinação administrativa, legal ou judicial, às informações fornecidas nas manifestações que tramitam no TRE-SC;
- XXI - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão manifesta-se acerca do pedido, apresentando resposta ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XXII - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico; e

XXIII - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa, objetiva e suficiente, que considera o contexto sociocultural da usuária ou do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, e que respeita as questões de gênero.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará é unidade executiva da estrutura administrativa do tribunal, atuando como ferramenta de gestão aceleradora da governança interna e como canal de fomento à transparência, à *accountability*, à proteção de dados pessoais e à responsividade da Justiça Eleitoral.

Art. 4º A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará é unidade autônoma, integrante da alta administração do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e essencial à prestação dos serviços eleitorais e à Administração da Justiça, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I - funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

III - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV - atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

V - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante órgão;

VIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e

IX - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei no 13.709/2018 (LGPD).

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA

Art. 5º Compete à Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará:

I - receber, analisar, processar, dar tramitação e/ou responder as manifestações encaminhadas por usuárias ou usuários, ou reencaminhadas por outras ouvidorias públicas, órgãos ou entidades;

II - diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do tribunal;

III - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

IV - promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

V - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos das usuárias e dos usuários dos serviços eleitorais, nos termos da [Lei nº 13.460/2017](#), bem como enquanto unidade aceleradora da governança interna;

VI - promover a interação com os órgãos que integram o tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VII - funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VIII - manter e garantir, a pedido, sempre que a circunstância exigir, o sigilo dos dados da usuária e do usuário nas manifestações, nos termos da [Lei nº 13.709/2018](#) (LGPD) e Lei nº 13.460/2017 (CDU), e das normas vigentes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Tribunal Superior Eleitoral.

IX - garantir que a identificação do requerente seja uma informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) e da Lei nº 13.460/2017.

X - sugerir à administração a adoção de medidas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações de usuárias e usuários;

XI - exercer a articulação permanente com outras instâncias, internas e externas, e mecanismos de participação popular, transparência e controle social;

XII - estimular a participação popular através da realização de audiências públicas, seminários, eventos de troca de experiências e boas práticas em conjunto com outras unidades e instituições.

XIII - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria; e

XIV - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas.

CAPÍTULO IV

DA TITULARIDADE

Art. 6º A Ouvidoria será dirigida pelo Ouvidor(a) Regional Eleitoral do Ceará, eleito pelo Pleno do tribunal, para o período de 2 (dois) anos, permitida a reeleição/recondução.

§ 1º São elegíveis para a função de Ouvidor(a) Regional Eleitoral do Ceará, titular e substituto(a), por indicação da Presidência, seus membros, juízes do tribunal ou de zonas eleitorais, titulares ou substitutos, exercendo a atividade de forma não remunerada e sem prejuízo de suas demais funções.

§ 2º É vedado o exercício da função de Ouvidor(a) Regional, titular e substituto, por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 3º Excepcionalmente, poderá o Ouvidor(a) Regional Eleitoral do Ceará, titular e substituto(a) ser indicado pelo Presidente do Tribunal, dentre magistradas ou magistrados em atividade.

§ 4º Em seus impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e na vacância do cargo, o(a) Ouvidor(a) Regional será substituído pelo(a) Ouvidor(a) substituto.

§ 5º A função de Ouvidora da Mulher do TRE-CE será exercida por magistrada em atividade na Justiça Eleitoral, indicada pelo Presidente para o período de 1 (um) ano, admitida a recondução.

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º As atribuições e competências do(a) Ouvidor(a) Regional Eleitoral, titular e substituto(a), serão desempenhadas com o apoio da estrutura organizacional disciplinada neste Regulamento Interno.

Parágrafo único. A estrutura organizacional de que trata o *caput* deste artigo auxiliará, de igual modo, na consecução das atribuições e competências da Ouvidora da Mulher.

Art. 8º Compõem a organização da Ouvidoria Regional Eleitoral:

- I- Ouvidor(a) Regional Eleitoral;
- II- Ouvidora da Mulher; e
- III- Secretaria da Ouvidoria.

Art. 9º A Secretaria da Ouvidoria (SOV) é a unidade administrativa vinculada à(o) Ouvidor(a) Regional, responsável por planejar, organizar, coordenar e controlar as atividades relativas à Ouvidoria, conforme estabelecido neste regimento, e outras atribuições correlatas distribuídas nas unidades subordinadas:

- I - Gabinete da Ouvidoria Regional Eleitoral (GOUVE); e
- II - Coordenadoria da Ouvidoria Regional Eleitoral (COOUV):
 - a) Seção de apoio à Ouvidoria (SEOUV); e
 - b) Núcleo de Governança e apoio ao cumprimento de Metas e Estratégias (NGOUV).

CAPÍTULO VI

DAS ATRIBUIÇÕES DO(A) OUVIDOR(A) REGIONAL ELEITORAL

Art. 10 São atribuições do(a) Ouvidor(a) Regional Eleitoral do Ceará:

- I - sugerir a adoção de regulamentações que tratem das atividades de competência da OUVIR, encaminhando-as ao Pleno;
- II - expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições da OUVIR, conforme definidas na [Lei nº 13.460/2017](#) e neste Regimento Interno;
- III - apresentar em Sessão do Pleno do TRE-CE os relatórios quadrimestrais de atendimentos e os relatórios anuais de atividades;
- IV - comunicar, se entender necessário, à Presidência ou à Corregedoria, os casos de descumprimento dos prazos estabelecidos na [Lei nº 12.527/2011](#) e na [Lei nº 13.460/2017](#), neste Regimento Interno ou em outros atos normativos afetos às atribuições da OUVIR;
- V - representar a OUVIR em eventos relacionados às atribuições de que trata este Regimento Interno; e
- VI - organizar seminários, impulsionar ações e propor a adoção de medidas institucionais nos temas afetos aos Direitos Humanos e Fundamentais, Gênero, Raça e Diversidade, conforme áreas temáticas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Declaração Universal dos Direitos Humanos (10/12/1948).

CAPÍTULO VII

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORA DA MULHER

Art. 11 São atribuições da Ouvidora da Mulher, além das constantes na Resolução nº 901/2022 deste Tribunal, as seguintes:

- I - sugerir a adoção de regulamentações que tratem das atividades de competência da Ouvidoria da Mulher (OM);
- II - expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições da OM, conforme definidas na [Lei nº 13.460/2017](#) e neste Regimento Interno;
- III - dirigir, orientar e coordenar a atuação das servidoras da equipe da OM, observadas as respectivas atribuições;
- IV - promover a aproximação junto à Comissão de Participação Feminina (CPFem), vez que a Ouvidoria é canal de entrada (*input*) de manifestações de natureza diversa; e

V - organizar seminários, impulsionar ações e propor a adoção de medidas institucionais nos temas afetos aos Direitos Humanos e Fundamentais, Gênero, Raça e Diversidade, conforme áreas temáticas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Declaração Universal dos Direitos Humanos (10/12/1948), e com base na Lei nº 13.460/2017.

CAPÍTULO VIII

DAS ATRIBUIÇÕES COMUNS DAS UNIDADES DA OUVIDORIA

Art. 12 São atribuições comuns das unidades da Ouvidoria Regional Eleitoral:

I - colaborar para o reconhecimento da Ouvidoria do TRE-CE como unidade corresponsável pela promoção da excelência na prestação de serviços eleitorais, pela transparência e pelo combate à desinformação;

II - atualizar os conteúdos pertinentes à área de atuação da Ouvidoria na *intranet* e na *internet* do Tribunal;

III - fomentar a participação de servidores(as) da Ouvidoria do TRE-CE em treinamentos, seminários, cursos e encontros;

IV - zelar pela regularidade, guarda e conservação dos papéis, livros, pastas, arquivos e materiais da Ouvidoria, inclusive os digitais, de modo a preservá-los contra perda, extravio ou qualquer dano; e

V - observar os prazos legais e regulamentares nas tramitações de manifestações no Sistema de Ouvidoria (SOU) e nos atos administrativos e judiciais relacionados às atividades da Ouvidoria, zelando pelo seu regular trâmite e celeridade.

Parágrafo único. As atividades das unidades administrativas da Ouvidoria serão orientadas, coordenadas e supervisionadas pelo(a) Secretário (a) da Ouvidoria, em consonância com as diretrizes fixadas pelo(a) Ouvidor(a) Regional Eleitoral.

CAPÍTULO IX

DA SECRETARIA DA OUVIDORIA

Art. 13 Compete a Secretaria da Ouvidoria:

I - planejar, organizar, coordenar e controlar as atividades da Ouvidoria;

II - sugerir providências e prestar apoio administrativo ao(à) Ouvidor(a) Regional e à Ouvidora da Mulher;

III - levar ao conhecimento do(a) Juiz(a) Ouvidor(a) irregularidades detectadas no desenvolvimento do atendimento ao usuário, bem como ocorrências que repute conveniente a atuação do(a) Ouvidor(a);

IV - propor medidas de racionalização, simplificação e uniformização dos procedimentos dos trabalhos da Ouvidoria; e

V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, encaminhando-os à apreciação do Ouvidor(a) Regional.

SEÇÃO I

DO GABINETE DA OUVIDORIA REGIONAL (GOUVE)

Art. 14 São atribuições do GOUVE o apoio administrativo à Secretaria da Ouvidoria na tramitação de expedientes, da confecção, envio e recepção de ofício e comunicações, de controle de bens e de materiais, gerência do arquivo, bem como outras atividades de natureza operacional.

SEÇÃO II

DA COORDENADORIA DA OUVIDORIA REGIONAL (COOUV)

Art. 15 À Coordenadoria da Ouvidoria Regional Eleitoral - COOUV, compete:

I - monitorar indicadores de ouvidoria, automatizando-os através do Sistema de Ouvidoria (SOU), propondo, periodicamente, o aprimoramento de métricas, índices e iniciativas estratégicas relacionados às atividades de ouvidorias públicas;

II - definir o padrão dos formulários virtuais a serem utilizados para recebimento de manifestações, bem como participar de grupo de trabalho junto ao TSE, para fins de unificação dos sistemas de ouvidorias eleitorais;

III - participar da definição do padrão metodológico para aferição do grau de satisfação de usuárias e usuários dos serviços eleitorais, realizando monitoramento periódico de métricas e resultados;

IV - atualizar mensalmente os dados do Portal do TRE-CE relacionados aos pedidos de Informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), para fins de qualidade dos serviços e observância dos quesitos do Ranking da Transparência e Prêmio da qualidade do CNJ;

V- monitorar a Carta de Serviços do TRE-CE, acionando as unidades responsáveis pela promoção de atualização, caso seja detectado eventual atraso periódico na respectiva atualização;

VI - manter atualizados os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria;

VII - planejar seminários, pesquisas, treinamentos, palestras, audiências públicas e demais eventos da Ouvidoria;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos que envolvam a usuária e o usuário e a Justiça Eleitoral do Ceará, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços eleitorais;

IX - promover o treinamento da equipe de servidores(as) e colaboradores(as) terceirizados(as), e contínua melhoria dos serviços por meio de capacitação, em relação aos fundamentos de ouvidorias públicas e às atividades de OUVIR; e

X - direcionar a capacitação de que trata o inciso anterior com foco na defesa da usuária e do usuário de serviços eleitorais e do acesso à informação, por meio de elaboração do Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento do TRE-CE.

SEÇÃO III

DA SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA (SEOUV)

Art. 16 À SEOUV, compete:

I - gerenciar, no âmbito do TRE/CE, o Sistema de Ouvidoria (SOU) e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na [Lei nº 12.527/2011](#), e o serviço de recebimento de informações a que alude o art. 4º-A da [Lei nº 13.608/2018](#);

II - realizar o atendimento de usuários da Justiça Eleitoral do Ceará por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria, prestando de imediato as informações e orientações institucionais cabíveis;

III - efetuar a análise, registro, encaminhamento e monitoramento das demandas recebidas na Ouvidoria, mediante utilização de sistemas informatizados;

IV - monitorar o cumprimento dos prazos estabelecidos na [Lei nº 12.527/2011](#) e na [Lei nº 13.460/2017](#), neste Regimento Interno ou em outros atos normativos afetos às atribuições da Ouvidoria Eleitoral;

V - realizar pesquisa e avaliação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral;

VI - realizar pesquisa para aferir a satisfação da sociedade com os serviços prestados pela Ouvidoria;

VII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, analisando-as com base nos fundamentos da Gestão da Informação (GI);

VIII - pesquisar doutrina e ações gerenciais, bem como acompanhar a jurisprudência dos tribunais superiores no tocante às atribuições e competências de ouvidorias judiciais;

IX - elaborar minutas de expedientes e de atos normativos, bem como informações e estudos administrativos; e

X - cumprir demais serviços e expedientes determinados pelo(a) Juiz(a) Ouvidor(a) e pela Coordenadoria da Ouvidoria (COOUV).

SEÇÃO IV

DO NÚCLEO DE GOVERNANÇA E APOIO AO CUMPRIMENTO DE METAS E ESTRATÉGIAS (NGOUV)

Art. 17 Ao NGOUV, compete:

I - atuar para a aceleração da governança em assuntos internos e relacionados ao Planejamento Estratégico do Poder Judiciário; à Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades - PopRuaJud (Resolução CNJ nº 425/2021); e aos 17 (dezesete) Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2023 da ONU; e

II - emitir relatórios, elaborar planilhas, organizar documentos e dados estatísticos.

CAPÍTULO X

DA REDE DE OUVIDORIAS

Art. 18 A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou em redes de ouvidorias públicas, com a finalidade de:

I - articular as atividades das ouvidorias públicas, promover integração e capacitação, bem como viabilizar o aprimoramento de seus serviços;

II - garantir o controle social das usuárias e dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III - assegurar o acesso da usuária e do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV - promover a efetiva interlocução entre usuária e usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

CAPÍTULO XI

DAS SUB-OUVIDORIAS

Art. 19 São atribuições das subouvidorias eleitorais do Ceará aquelas fixadas na Resolução TRE-CE nº 436, de 06 de abril de 2011.

Parágrafo único. Poderão ser criadas subouvidorias nas Diretorias de Polos (DIPOL) ou outros locais indicados pelo Presidente do Tribunal, no interior do Estado do Ceará, e suas atribuições deverão ser regulamentadas, no que couber, pelo Ouvidor Regional Eleitoral do Ceará, conforme inciso II do art. 13 desta norma.

CAPÍTULO XII

DOS ATENDIMENTOS

Art. 20 São canais de atendimento ao usuário(a):

I - presencial;

II - formulário eletrônico;

III - correspondência física ou eletrônica;

IV - ligação telefônica; e

V - whatsapp.

§ 1º A Ouvidoria terá um posto de atendimento preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º O atendimento à população em situação de rua deverá observar a Resolução CNJ nº 425/2021.

Art. 21 As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas no Sistema de Ouvidoria (SOU), por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

Parágrafo único. O usuário receberá o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

Art. 22 O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011.

Parágrafo único. As unidades componentes da estrutura orgânica do tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

Art. 23 As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, *caput* e parágrafo único, da Lei nº 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo(a) Ouvidor(a) aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 24. Serão publicados na página da Ouvidoria e no portal eletrônico do tribunal os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

CAPÍTULO XIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25 Ficam revogados o art. 2º da Resolução TRE-CE nº 901/2022, e as Resoluções TRE-CE nº s 292/2006 e 295/2006.

Art. 26 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, em Fortaleza, aos 05 dias do mês de junho do ano de 2023.

Desembargador Raimundo Nonato Silva Santos

PRESIDENTE

Desembargador Francisco Gladysson Pontes

VICE-PRESIDENTE

Jurista Kamile Moreira Castro

JUÍZA

Juiz de Direito Raimundo Deusdeth Rodrigues Júnior

JUIZ

Juiz de Direito Roberto Soares Bulcão Coutinho

JUIZ

Juiz Federal Glêdison Marques Fernandes

JUIZ

Jurista Francisco Érico Carvalho Silveira

JUIZ SUBSTITUTO

Procurador da República Samuel Miranda Arruda

RESOLUÇÃO Nº 950/2023

ACRESCENTA OS PARÁGRAFOS 7º E 8º AO ART. 9º, ALTERA O ART. 10 E ACRESCENTA O ART. 10-A À RESOLUÇÃO TRE-CE Nº 865/2021, QUE INSTITUI O ESTATUTO DA AUDITORIA INTERNA NO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 96, inciso I, alínea b, da Constituição Federal, e pelo art. 30, inciso II, da Lei nº 4.737/1965 (Código Eleitoral);