



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

RESOLUÇÃO Nº 538

(18 DE DEZEMBRO DE 2013)

(REVOGADA PELA RESOLUÇÃO N.º 637, DE 16.8.2016)

Institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso das atribuições legais e regimentais, e

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; e

CONSIDERANDO a necessidade de cumprimento da meta n.º 8 de 2013 – "implantar e divulgar a 'Carta de Serviços' do 2º Grau da Justiça Eleitoral", referente ao programa nacional de metas do Poder Judiciário.

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução institui, no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará, a Carta de Serviços ao Cidadão, constante do Anexo.

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 e dos compromissos de atendimento ao público.

Parágrafo único. O Comitê Estratégico, os ocupantes de cargos e funções 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 e o controle social;
- IV – assegurar canais de diálogo com o cidadão;
- V – buscar excelência nos serviços de atendimento;
- VI – fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social;
- VII – promover a modernização da estrutura física e tecnológica.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser permanentemente divulgada no sítio eletrônico da Justiça Eleitoral do Ceará na rede mundial de computadores, bem como disponibilizada em versão impressa para consulta nos locais de atendimento.

Art. 4º As unidades de atendimento elencadas na Carta de Serviços ao Cidadão deverão aplicar a pesquisa de satisfação do cliente, instituída pela Portaria nº 894, de 16 de agosto de 2012, junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e aos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos pelas unidades.

Parágrafo único. Sempre que houver ajustes nos serviços prestados, as unidades de atendimento deverão comunicar à Assessoria de Planejamento, Estratégia e Gestão, para que esta mantenha as informações da Carta de Serviços ao Cidadão atualizadas.

Art. 5º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 6º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, em Fortaleza, aos 18 dias do mês de dezembro do ano de 2013.

Desa. Maria Iracema Martins do Vale – PRESIDENTE; Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes – VICE-PRESIDENTE; Dr. Cid Marconi Gurgel de Souza – JUIZ; Dr. Luís Praxedes Vieira da Silva – JUIZ; Dr. Francisco Mauro Ferreira Liberato – JUIZ; Dra. Joriza Magalhães Pinheiro – JUÍZA; Dr. Rômulo Moreira Conrado - PROCURADOR REGIONAL ELEITORAL.

Publicada no DJE de 19.12.2013.