

Carta de Serviços do 2º Grau

Carta de Serviços do 2º Grau no âmbito da Justiça Eleitoral de Sergipe.

[Apresentação](#)

[Autoatendimento pela *internet* \(serviços\)](#)

[Demais serviços](#)

Apresentação

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços do 2º Grau, no âmbito da Justiça Eleitoral em Sergipe, em sua 3ª (terceira) versão (10/03/2022), divulga serviços relevantes prestados na sede do Tribunal Regional Eleitoral em Sergipe (TRE-SE), bem como a forma de acessá-los, requisitos, documentação, prazos e locais de atendimento e os compromissos assumidos pela instituição, com os padrões de eficiência e qualidade de atendimento ao público externo.

Constitui um importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar os serviços prestados à(o) cidadã(ão), facilitando o seu acesso e aumentando a transparência e a eficiência na sua prestação.

A elaboração e atualização desta Carta fundamentam-se na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos da(o) usuária(o) dos serviços públicos da administração pública.

Por meio da Carta de Serviços do 2º Grau, portanto, o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe estreita a sua relação com as(os) cidadãs(ãos) sergipanas(os), reforça o compromisso de facilitar o acesso a seus serviços e fortalece a confiança e a credibilidade da sociedade quanto à sua atuação.

Para cumprir os compromissos assumidos, o TRE de Sergipe promove o efetivo controle de suas ações, mantendo as boas práticas, aprimorando-as e, se for necessário, corrigindo eventuais falhas ou insuficiências. É importante, pois, a participação ativa da(o) cidadã(ão) nesse processo, por meio da [Ouvidoria](#) (que atua como um canal de comunicação com o Tribunal), para esclarecimento de dúvidas, obtenção de informações, recebimento de sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias), bem como por meio do preenchimento do [formulário da Pesquisa de Satisfação das\(os\) Usárias\(os\)](#), avaliando os serviços prestados pela Justiça Eleitoral na sede deste Tribunal, na Ouvidoria e no site do TRE/SE e, ainda, apresentando comentários e sugestões de melhorias para simplificar os serviços prestados pelas unidades localizadas na sede deste Regional.

LEGISLAÇÃO

- [Lei nº 13.460/2017](#)

- Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. (ementa)

- [Decreto nº 9.094/2017](#)

- Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019) [ementa]

- [Resolução TRE/SE nº 6/2019](#)

- Regulamenta, no âmbito do TRE-SE, a Lei 13.460, de 26.6.2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral de Sergipe. (ementa)

- [Resolução TRE/SE nº 36/2022](#)

- Dispõe sobre a Carta de Serviços do 2º Grau no âmbito da Justiça Eleitoral de Sergipe, revoga dispositivo da Resolução TRE/SE nº 9/2019 e revoga a Resolução TRE/SE nº 113/2013.

- [Resolução TRE/SE nº 9/2019](#) (

- Altera o anexo da Resolução TRE/SE 113/2013 e dispõe sobre outras providências.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Garantir a legitimidade do processo eleitoral.

VISÃO

Ser reconhecido pela excelência, credibilidade, eficiência e transparência na prestação dos serviços eleitorais.

VALORES

- Ética
- Acessibilidade
- Eficiência
- Transparência
- Imparcialidade
- Comprometimento sócio-ambiental
- Coerência
- Celeridade
- Humanização
- Inovação

COMPROMISSOS GERAIS

- Informar às(aos) cidadãs(ãos) sobre os serviços prestados pelos Cartórios Eleitorais e pelo Núcleo de Atendimento ao Eleitorado de Sergipe e sobre como proceder para ter acesso ao serviço adequado à sua necessidade;
- Facilitar o acesso aos serviços prestados por tais unidades;
- Atender todas(os) com cortesia, respeito, urbanidade, empenho e igualdade, com equipe de servidoras(es) qualificadas(os) qualificados e em constante aperfeiçoamento;
- Prestar atendimento gratuito;
- Prestar informações de forma célere, clara, objetiva e eficiente;
- Divulgar, com a devida antecedência, orientações que se fizerem necessárias às(aos) eleitoras(es), em especial no período eleitoral;
- Agir com transparência, dentro da legalidade e da ética;
- Zelar pela segurança da informação e pela preservação dos dados pessoais da(o) cidadã(ão);
- Oferecer condições apropriadas de atendimento à(ao) cidadã(ão), no que diz respeito a conforto, limpeza e acessibilidade às pessoas com deficiência;
- Disponibilizar equipe qualificada e capacitada de servidoras(es) para acompanhar, orientar e encaminhar a(o) cidadã(ão) até a efetiva realização do serviço desejado;
- Definir procedimentos alternativos para atendimento ao público quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
- Estimular a participação da(o) cidadã(ão), mediante a criação de canais de comunicação, a fim de avaliar o grau de satisfação das(dos) usuárias(os) e dos usuários, bem como as necessidades de adequação dos serviços prestados;
- Promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Garantir o atendimento prioritário para:

- Pessoas com deficiência ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º; [Lei nº 13.146/2015](#), art. 9º);
- Pessoas com transtorno do espectro autista ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Pessoas idosas (maiores de 80 anos - [Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º; [Lei nº 10.741/2003](#), art. 3º, §2º);

- Pessoas idosas (maiores de 60 anos - [Lei nº 10.741/2003](#), arts. 1º e 3º, caput);
- Gestantes ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Lactantes ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Pessoas acompanhadas por crianças de colo ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Pessoas obesas ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Pessoas com mobilidade reduzida ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Doadoras(es) de sangue ([Lei nº 10.048/2000](#), art. 1º);
- Outras hipóteses previstas pela legislação.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe disponibiliza alguns canais de comunicação para que as(os) usuárias(os) registrem a satisfação ou a insatisfação em relação aos serviços prestados, exponham elogios, críticas e proponham sugestões relacionadas com os serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Essa participação é de vital importância para o fortalecimento de boas práticas, a identificação de problemas e de oportunidades de melhoria, a fim de que sejam adotadas medidas que garantam a excelência na prestação dos serviços oferecidos pelo TRE-SE.

Os canais de comunicação das(dos) usuárias(os)são os seguintes:

- 1. Na modalidade presencial, por meio do comparecimento:**
 - ao TRE/SE- localizado no CENAF, Lote 7, Variante 2, Bairro Capucho, Aracaju/SE.
- 2. Na modalidade remota, por meio do(a):**
 - [Site](#) do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;
 - [Ouvidoria Eleitoral](#);
 - [Contato telefônico](#) com as unidades localizadas na sede do TRE/SE.

Autoatendimento pela internet

Serviços externos de autoatendimento disponíveis no *site* do TRE/SE (Carta de 2º Grau).

[Acompanhamento Processual e Informações Partidárias.](#)

[Consulta ao acervo histórico-documental.](#)

[Cópias de Decisões do TRE-SE.](#)

[Disponibilização de Enunciado\(s\) de Súmula\(s\) - TRE-SE.](#)

[Fornecimento de Destaques Jurídicos.](#)

[Manuais e/ou Cartilhas normativo-jurídicos - Ano eleitoral.](#)

[Ouvidoria Eleitoral - autoatendimento.](#)

[Pesquisa de Jurisprudência.](#)

[Pesquisa de legislação.](#)

[Portarias - Sistema\(s\) do TRE-SE.](#)

[Respostas a Consultas.](#)

[SEI - Sistema Eletrônico de Informações.](#)

[Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão \(SIC\) – autoatendimento.](#)

[Sessões Plenárias, Atas e Pautas de julgamento.](#)

[Súmulas do TSE/STJ/ STF](#)

[Temas Selecionados de Decisões do TRE-SE.](#)

[Transmissão ao vivo das sessões de julgamento do TRE-SE .](#)

Acompanhamento Processual e Informações Partidárias

Peticionamento Eletrônico, informações partidárias e acompanhamento processual.

- a) [Peticionamento Eletrônico](#)
- b) [Gerenciamento de órgãos partidários](#)
- c) [Acompanhamento Processual](#)

- **Unidade responsável:**

Seção de Autuação e Distribuição de Feitos e de Informação Partidárias (Sedip)/ (+55-79 3209-8752)
(sedip@tre-se.jus.br)

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Consulta ao acervo histórico-documental

Consulta ao acervo histórico-documental pela Internet com o objetivo de preservar e divulgar a memória da instituição, mediante a disponibilização de informações, documentos históricos e imagens que fizeram parte da vida da Justiça Eleitoral Sergipana.

- **Link do serviço:**

- https://www.tre-se.jus.br/o-tre/centro-de-memoria-eleitoral/copy_of_centro-memoria-eleitoral

- **Unidade responsável:** Seção de Gestão de Documentos (Sedoc)/ Tel: (+55-79) 3209-8652/ E-mail: sedoc@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Cópias de Decisões do TRE-SE

Disponibilização de cópia de resoluções, decisões monocráticas e acórdãos proferidos pelo Tribunal e que já tenham sido publicados.

• **Links do serviço:**

- <https://jurisprudencia.tre-se.jus.br/#/jurisprudencia/pesquisa>

Unidade responsável: Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Disponibilização de Enunciado(s) de Súmula(s) - TRE-SE

Disponibilização do inteiro teor de acórdão(s) referente(s) a enunciado(s) de Súmula(s) do TRE/SE no sítio eletrônico do Tribunal e envio para publicação de tal(is) enunciado(s), no Diário de Justiça Eletrônico (DJE) do TRE/SE.

- **Link do serviço:**

- *Link* a ser criado na época de eventual aprovação de enunciado de Súmula pelo TRE/SE.

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Fornecimento de Destaques Jurídicos

Fornecimento de Destaques Jurídicos.

- Unidade responsável: Coordenadoria de Gestão da Informação (COGIN)/ Tel: (+55-79) 3209-8675/ *E-mail:* cogin@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Manuais e/ou Cartilhas normativo-jurídicos - Ano eleitoral

Elaboração e disponibilização, em ano de eleição, de manuais e/ou cartilhas com conteúdo normativo jurídico, no sítio eletrônico do Tribunal, submetendo-os à aprovação do(a) Secretário(a) Judiciário(a).

Elaboração e disponibilização, em ano de eleição, no sítio eletrônico do Tribunal, ainda, de compilação de Legislação Eleitoral, contendo as principais leis e/ou resoluções normativas disciplinadoras das eleições.

- **Link do serviço:**

- *Link* a ser disponibilizado em ano de eleição.

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Ouvidoria Eleitoral - autoatendimento

Recebimento de solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral. Para mais informações, acesse [Ouvidoria Eleitoral](#).

Link do serviço para autoatendimento:

- [Formulário Eletrônico](#)

- **Unidade responsável** : Ouvidoria Eleitoral / Tel: (+55-79) 3209-8777/ *E-mail* : ouvidoria@tre-se.jus.br / *Whatsapp* : (+55-79) 99948-1969.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Pesquisa de Jurisprudência

"O Campo "Pesquisa de Jurisprudência" (SJUR v-3) contém sistema que disponibiliza decisões proferidas (e publicadas) pelo TRE/SE, a partir de 2009.

- **Link do serviço:**

- <https://jurisprudencia.tre-se.jus.br/#/jurisprudencia/pesquisa>

NOTA: Serviço prestado, caso necessário, mediante realização de pesquisa diretamente na unidade (Seção de Legislação e Jurisprudência).

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Pesquisa de legislação

Pesquisas sobre legislação pertinente à Justiça Eleitoral, com suporte na base de dados de legislação disponível no sítio eletrônico do Tribunal.

● **Links do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada>
- <https://www.tre-se.jus.br/legislacao/leis/legislacao-geral>
- <https://www.tre-se.jus.br/legislacao/regimento-e-organograma/regimentos-regulamento-organograma>
- https://www.tre-se.jus.br/legislacao/resolucoes-tse/copy_of_resolucoes-do-tse-destaques
- <https://www.tre-se.jus.br/partidos/legislacao-partidaria/legislacao-partidaria>

NOTA: Serviço prestado, caso necessário, mediante realização de pesquisa diretamente na unidade (Seção de Legislação e Jurisprudência).

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Portarias - Sistema(s) do TRE-SE

Consolidação e atualização, em sistema(s) informatizado(s) próprio(s), de portarias do TRE/SE publicadas no DJE-TRE/SE.

- **Link do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada>

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Respostas a Consultas

Respostas a Consultas interpostas perante o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

● **Link do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/jurisprudencia/respostas-a-consultas/respostas-e-consultas>

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ E-mail: selej@tre-se.jus.br.

* Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

Cadastramento de usuários externos e acompanhamento processual administrativo.

- **Link do serviço:**

- <http://www.tre-se.jus.br/o-tre/governanca/portal-sei>

- **Unidade responsável:** Seção de Protocolo, Expedição de Documentos e Cumprimento de Mandados (SEPEM) / Tel: (+55-79) 3209-8695/8633 *E-mail:* sepem@tre-se.jus.br

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão (SIC) - autoatendimento

Prestação de informações e esclarecimentos às cidadãs e aos cidadãos sobre os mais diversos temas relativos à Justiça Eleitoral. É regido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Resolução TRE/SE 184/2016. Para mais informações, acesse [Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão \(SIC\)](#).

- **Link do serviço:**

- [Formulário Eletrônico](#)

- **Unidade responsável** : Ouvidoria Eleitoral / Tel: (+55-79) 3209-8777/ E-mail : ouvidoria@tre-se.jus.br /
Whatsapp : (+55-79) 99948-1969.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Sessões Plenárias, Atas e Pautas de julgamento

Solicitação de sustentação oral e de preferência.

- **Link do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/servicos-judiciais/sexoes-atas-e-pautas-de-julgamento/sexoes-atas-e-pautas-de-julgamento>

Acesso às sessões do pleno e disponibilização da Ata

- **Link do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/servicos-judiciais/sexoes-atas-e-pautas-de-julgamento/sexoes-atas-e-pautas-de-julgamento>

- **Unidade responsável:** Núcleo de Apoio às Sessões Plenárias (NAP)/ Tel: (+55-79) 3209-8893/ E-mail: nap@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Súmulas do TSE/ STJ/ STF

Disponibilização de Súmulas do Tribunal Superior Eleitoral, Superior Tribunal de Justiça (STJ) e do Supremo Tribunal Federal (STF), extraídas dos seus respectivos sítios eletrônicos.

- **Link do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/jurisprudencia/sumulas-do-tse-stj-stf/sumulas-do-tse-stj-stf>

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ *E-mail:* selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Temas Selecionados de Decisões do TRE-SE

Seleção de decisões (e/ou ementas) proferidas e publicadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE/SE), organizadas por temas e subtemas.

- **Link do serviço:**

- <https://www.tre-se.jus.br/jurisprudencia/Temas%20selecionados%20TRE-SE%20temas-selecionados-tre-se>

- **Unidade responsável:** Seção de Legislação e Jurisprudência (Selej)/ Tel: (+55-79) 3209-8634/ E-mail: selej@tre-se.jus.br.

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Transmissão ao vivo das sessões de julgamento do TRE-SE

Transmissão ao vivo das sessões de julgamento do Tribunal pelo Youtube.

- - **Link do serviço:**
 - **[Sessões Plenárias on-line](#)**

- **Unidade responsável:** Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (ASCOM)/ Tel: (+55-79) 3209-8683/ *E-mail:* ascom@tre-se.jus.br

** Para eventuais informações adicionais acerca dos serviços de autoatendimento pela internet, a usuária e o usuário do serviço poderão entrar em contato com a respectiva unidade responsável.*

Demais Serviços

Demais serviços externos prestados pelas unidades do TRE/SE (Carta de 2º Grau).

1. Acompanhamento e Informações Processuais

2. Atendimento às (aos) jornalistas

3. Centro de Memória Eleitoral - CEMEL

4. Certidões de processos de competência originária ou recursal do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

5. Cessão /Empréstimo de Urna Eletrônica

6. Consulta ao acervo histórico-documental

7. Consulta aos processos judiciais arquivados

8. Empréstimo de Urnas de Lona e Cabines de Votação para as Eleições não políticas

9 - Informações sobre andamento de Processos Administrativo, tramitação de documentos, correspondências físicas e outras

10. Informações sobre processos judiciais e administrativos de competência do TRE/SE

11. Ouvidoria Eleitoral

12. Projeto Eleitora e Eleitor do Futuro

13. Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão - SIC

14. Suporte Negocial: PJe.

Acompanhamento e Informações Processuais

Descrição:

- Acompanhamento e Informações Processuais

Requisitos

- Através do sítio eletrônico do TRE/SE, presencialmente ou por telefone.

Etapas

- Acesso direto no sítio eletrônico do TRE/SE ou comparecimento ao Gabinete da CRE.

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediata.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Imediata.

Locais/formas para acessar o serviço

- Sítio eletrônico do TRE/SE ou presencialmente no Gabinete da CRE/SE.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Sítio eletrônico do TRE/SE ou presencialmente no Gabinete da CRE/SE.

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Por e-mail, através da Ouvidoria Eleitoral ou presencialmente.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Por e-mail, presencialmente ou por telefone.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Atendimento presencial, através de e-mail ou telefone.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Pessoas com deficiência;
- Idosas e idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com crianças de colo e demais prioridades definidas na legislação.

Unidade responsável:

- GAB-CRE - Gabinete da Corregedoria Regional Eleitoral.

**Gabinete da Corregedoria Regional Eleitoral: Tel: (+55-79) 3209-8875/8728/ E-mail: gabcre@tre-se.jus.br.*

Atendimento às (aos) jornalistas

Descrição

- Atendimento às jornalistas e aos jornalistas sobre informações de interesse público, notadamente, as relacionadas ao processo eleitoral.

Requisitos

- Não há formalidade para que a interessada e o interessado requeiram informações ao TRE-SE. O requerimento deve ser dirigido à Assessoria de Imprensa e Comunicação Social.

Etapas

- A jornalista e o jornalista fazem sua solicitação (seja por *e-mail*, telefone ou *whatsapp*, protocolo, por escrito ou verbalmente); e a ASCOM busca junto aos setores o levantamento dos dados solicitados.

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato, ressalvados casos excepcionais.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Imediato, ressalvados os casos excepcionais conforme a natureza do serviço, demanda de trabalho e outros fatores (nesse caso, a prestação pode ocorrer em até 5 dias).

Locais/formas para acessar o serviço

- Pelo telefone da ASCOM (3209.8602), e-mail: ascom@tre-se.jus.br;
- No edifício Sede do TRE-SE, localizado no CENAF, Lote 7, Variante 2, Aracaju/SE, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira).

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Para acompanhar a solicitação, entrar em contato por telefone, e-mail, *whatsapp*, ou pessoalmente.

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Pode ser de forma escrita (*e-mail*, por exemplo), por telefone, ou pessoalmente: a interessada e o interessado podem reclamar, sugerir, elogiar, etc. Lembrando que pode fazê-lo por meio da [Ouvidoria do TRE-SE](#) ou respondendo a
- [Pesquisa de satisfação](#) pela internet ou pelo formulário impresso disponível na sala de atendimento.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Em geral, a resposta é fornecida pelo mesmo canal em que o interessado fez a solicitação (*e-mail*, telefone, *whatsapp* ...).

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza, eficiência no atendimento e imparcialidade no modo de operação. Todas as jornalistas e todos os jornalistas, independentemente do veículo de comunicação, recebem o mesmo tratamento em relação à prioridade de atendimento.

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- O atendimento pessoal é feito na Sede do TRE-SE, de modo que todas as interessadas e todos os interessados sejam atendidas e atendidos sem demora e fiquem satisfeitas e satisfeitos. Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Não se aplica.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Todas as jornalistas e todos os jornalistas, independentemente do veículo de comunicação, recebem o mesmo tratamento em relação à prioridade de atendimento.

Unidade responsável

- Assessoria de Comunicação – ASCOM.

Centro de Memória Eleitoral – Cemel

Descrição

- O Centro de Memória Eleitoral – CEMEL apresenta a história da Justiça Eleitoral em Sergipe.

Requisitos

- Através de contato telefônico com o CEMEL (79 3209-9086) se fará o agendamento das visitas.

Etapas

- Através de contato telefônico (79 3209-9086) se fará o agendamento das visitas.
- No dia agendado, a servidora apresentará o CEMEL às visitantes e aos visitantes.

Tempo , em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato ou por data e hora agendada.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Imediato. Horário de atendimento das 7h às 13h; ou até às 16h mediante agendamento prévio através do telefone (79) 3209-9086.

Locais/formas para acessar o serviço

- Comparecendo pessoalmente ao Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Através de contato telefônico (79) 3209-9086.

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Pessoalmente, por contato telefônico, ou, através da [Ouvidoria Eleitoral](#), da
- [Pesquisa de satisfação pela internet](#) ou preenchendo o livro de assinaturas na sala do CEMEL.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Através de contato telefônico informado pelo mesmo.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários. Sempre é feita uma explanação durante a visita, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Existe identificação em frente ao espaço CEMEL.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Não se aplica

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral

Prioridades de atendimento

- Por ordem de atendimento solicitado, respeitando as prioridades definidas na legislação. Nossa preocupação para não coincidir duas atividades num mesmo turno.

Unidade responsável

- COGIN.

Certidões de processos de competência originária ou recurso do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Descrição

- Fornecimento de certidões destinadas a atestar a situação de processos de competência originária ou recurso do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

Requisitos

- Apresentar requerimento na Seção de Protocolo e Expedição de Documentos e Cumprimento de Mandados -SEPEM, pelas partes, advogadas e advogados e demais interessadas e interessados.

Etapas

- Atendimento da parte
- Acesso ao SEI
- Consulta de dados no SADP e PJE
- Elaboração da certidão
- Fornecimento à interessada e ao interessado

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- O prazo para envio da certidão por meio eletrônico ou para retirada no balcão é de até 2 (dois) dias úteis. Os casos que demandem consultas em mais de um sistema e a mais de um processo, consideradas a complexidade, poderão requerer maior prazo para atendimento, podendo chegar a 15 (quinze) dias.

Locais/formas para acessar o serviço

- LOCAL: Sede do TRE/SE na Seção de Protocolo, Expedição de Documentos e Cumprimento de Mandados-SEPEM
- FORMA: Presencial nas seguintes unidades: Seção de Protocolo, Expedição de Documentos e Cumprimento de Mandados e SEDIP

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Presencial
- Por telefone

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- LOCAL: Seção de Protocolo, Expedição de Documentos e Cumprimento de Mandados, Ouvidoria
- FORMA: Pessoalmente, e-mail, telefone, Pesquisa de Satisfação do Cliente (Internet)

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Presencial
- E-mail
- Telefone

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente)

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Sinalização vertical do TRE/SE

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Registrar chamado para a Unidade Competente solucionar o problema
- Disponibilidade para atendimento presencial

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Legal
- Urgência
- Cronológica

Unidade responsável

- SEPRO I e SEPRO II

* *Seção de Processamento e Cumprimento de Decisões I (SEPRO I): Tel: (+55-79) 3209-8629/8630/ E-mail: sepro1@tre-se.jus.br.*

* *Seção de Processamento e Cumprimento de Decisões I (SEPRO II): Tel: (+55-79) 3209-8631/8878/ E-mail: sepro2@tre-se.jus.br.*

Cessão - Empréstimo de Urna Eletrônica

Descrição

- CESSÃO/EMPRÉSTIMO DE URNA ELETRÔNICA

Requisitos

- REQUISITOS – Parte interessada
- DOCUMENTOS – Requerimento de solicitação das urnas e dos recursos técnicos necessários à realização da eleição informatizada deve ser endereçado:
 - I - Entidades com sede na Capital, à Presidência do Tribunal;
 - II - Entidades com sede no Interior do Estado, ao Juiz Eleitoral com jurisdição no respectivo Município.
 - FORMAS – Presencial ou e-mail.
 - INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO – Formulário “INFORMAÇÕES PARA PARAMETRIZAÇÃO DA ELEIÇÃO”.

Etapas

- Requerimento e preenchimento do formulário
- Envio dos dados da eleição – 30 dias antes da data
- Preparação das urnas eletrônicas
- Realização da eleição
- Devolução das urnas

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- 48 horas antes do pleito

Locais/formas para acessar o serviço

- Sede do TRE ou Cartórios Eleitorais do Interior.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Ofício, e-mail, telefone e presencial.

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Ofício, e-mail, telefone e presencial.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- E-mail, Telefone e presencial.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Ofício, e-mail, telefone e presencial.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Ordem cronológica

Unidade responsável

- SEAUE - Seção de Administração de Urnas

**Seção de Administração de Urnas (SEAUE): Tel: (+55-79) 3209-8649/8614/ E-mail: seaue@tre-se.jus.br.*

Consulta ao acervo histórico-documental

Descrição

- Consulta ao acervo histórico-documental.

Requisitos

- As consultas ao acervo histórico-documental podem ser agendadas pelo telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Etapas

- Especificação, por parte da interessada e do interessado, da informação requerida.
- Busca da informação no acervo documental, através de sistemas próprios.
- Disponibilização da documentação para consulta.

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Até 24h.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Até 24h.

Locais/formas para acessar o serviço

- Presencial (SEDOC), telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Presencial (SEDOC), telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Presencial (SEDOC), telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Presencial, telefone ou email.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Prioritário

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- A documentação sob a guarda da SEDOC, atende aos padrões exigíveis de guarda, conservação e armazenamento da documentação arquivística, sendo disponibilizados às usuárias e aos usuários que acessam a documentação, luvas e máscaras.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Aguardar o retorno do sistema para efetuar a consulta.

Forma de prestação do serviço

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Ordem de demanda.

Unidade responsável

- Seção de Gestão de Documentos (SEDOC).

**Seção de Gestão de Documentos (SEDOC): Tel: (+55-79) 3209-8652/ E-mail:sedoc@tre-se.jus.br.*

Consulta aos processos judiciais arquivados

Descrição

- Consulta aos processos judiciais arquivados.

Requisitos

- As consultas aos processos judiciais arquivados podem ser agendadas pelo telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Etapas

- Especificação, por parte da interessadas e do interessado, da informação requerida.
- Busca da informação no acervo de processos judiciais, através de sistemas próprios.
- Disponibilização da documentação para consulta.

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Até 24h.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Até 24h.

Locais/formas para acessar o serviço

- Presencial (SEDOC), telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Presencial (SEDOC), telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Presencial (SEDOC), telefone (3209 8652) ou email (sedoc@tre-se.jus.br).

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Presencial, telefone ou email.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Prioritário

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto♦

- A documentação sob a guarda da SEDOC, atende aos padrões exigíveis de guarda, conservação e armazenamento da documentação arquivística, sendo disponibilizados às usuárias e aos usuários que acessam a documentação, luvas e máscaras.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Aguardar o retorno do sistema para efetuar a consulta.

Forma de prestação do serviço

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Ordem de demanda.

Unidade responsável

- Seção de Gestão de Documentos (SEDOC)

*Seção de Gestão de Documentos (SEDOC): Tel: (+55-79) 3209-8652/ E-mail: sedoc@tre-se.jus.br.

Empréstimo de Urnas de Lona e Cabines de Votação para as Eleições não políticas

Descrição:

- EMPRÉSTIMO DE URNAS DE LONA E CABINES DE VOTAÇÃO PARA ELEIÇÕES NÃO POLÍTICAS.

Requisitos:

- Ofício físico ou digital (via e-mail) direcionado à Presidência ou Diretoria-Geral

Etapas:

- Requerimento
- Protocolização
- Abertura do processo SEI
- Despacho PRES/DG
- Análise SEPAT/SEALM
- Retirada das urnas (SEPAT) e cabines (SEALM) mediante recibo
- Devolução com baixa do recibo.

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário:

- 24 horas

Prazo, em média, para a prestação do serviço:

- Entre 15 e 30 dias

Locais/formas para acessar o serviço:

- Sede do TRE/SE (ofício protocolado) ou digital (e-mail);

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação:

- Contato telefônico ou e-mail

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço:

Locais: Ouvidoria Eleitoral, protocolo

Formas: Pesquisa de satisfação da cliente e do cliente (internet)

Forma de contato com a solicitante e o solicitante:

- E-mail ou telefone

Tratamento às usuárias e aos usuários:

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente)

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto:

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual:

- Não se aplica

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema:

- Atendimento presencial

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento:

- Ordem cronológica de solicitação.

Unidade responsável:

- COMAC/SAO

**Coordenadoria de Material, Patrimônio e Contratações (COMAC): Tel: (+55-79) 3209-8669/ E-mail: comac@tre-se.jus.br.*

Informações sobre andamento de Processos Administrativo, tramitação de documentos, correspondências físicas e outras

Descrição

- Prestar informações sobre tramitação de documentos, correspondências e processos Administrativos.

Requisitos

- Parte interessada

Etapas

- Registrar nos sistemas próprios do TRE

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- 48 horas.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- 48 horas.

Locais/formas para acessar o serviço

- Presencialmente, *e-mail*, telefone e/ou internet.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Através dos meios: Telefone, email, internet e presencialmente

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- E-mail , telefone, presencialmente ou ouvidoria.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Telefone e *e-mail*.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Atenção , cordialidade e respeito.

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Buscamos respeitar a acessibilidade e melhor acesso ao público possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Telefone, e-mail, internet e presencialmente

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Respeitando as prioridades legais e a ordem cronológica.

Unidade responsável:

- SEPTEM - Seção de Protocolo, Expedição de Documentos e Cumprimento de Mandados: *Tel: (+55-79) 3209-8695/8633/ E-mail: sepem@tre-se.jus.br.*

Informações sobre processos judiciais e administrativos de competência do TRE-SE

Descrição

- FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES SOBRE A TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS DE COMPETÊNCIA DO TRE/SE.

Requisitos

- Solicitação presencial, por telefone, por e-mail e pela internet (resguardados os processos em segredo de justiça em que ficarão restrito às partes e às suas procuradoras e aos seus procuradores).

Etapas

- Requerimento;
- Consulta aos Sistemas SADP (processo físico) e PJE(processo eletrônico)
- Atendimento telefônico;
- Respostas a e-mails

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Informações sobre a tramitação de processos serão fornecidas imediatamente.

■ O direito de realizar carga dos autos físicos é restrito à advogada e ao advogado ou de pessoa por ela ou ele autorizada, podendo, entretanto, as partes realizarem a consulta, ressalvadas as restrições relativas ao segredo de justiça.

■ O requerimento de acesso a autos de processo que corre em segredo de justiça ou de obter certidão de seus atos por terceiro que não conste como parte ou advogada e advogado no respectivo feito, será analisado pela autoridade judicial competente no prazo legal.

Locais/formas para acessar o serviço:

LOCAIS: Secretaria Judiciária do TRE/SE, nas seguintes unidades:

- Seção de Autuação e Distribuição de Feitos e de Informações Partidárias – SEDIP-(79) 3209-8622, sedip@tre-se.jus.br
- Seção de Processamento e Cumprimento de Decisões I -SEPRO I (79) 3209-8630/8629 sepro@tre-jus.gov.br
- Seção de Processamento e Cumprimento de Decisões II -SEPRO II (79) 3209-8631/8878 seare@tre-jus.gov.br

FORMA: Presencial, telefone e e-mail para as unidades acima.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação:

- Presencial;
- Por e-mail;
- Por telefone;
- Site do TRE/SE

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Locais: SEDIP, SEPRO I, SEPRO II, Ouvidoria, Internet
- Forma: presencial, telefone, e-mail, pesquisa de satisfação da cliente e do cliente

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Presencial
- E-mail
- Telefone

Tratamento aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

-Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Sinalização vertical do TRE/SE

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Registrar chamado para a Unidade Competente solucionar o problema

- Disponibilidade para atendimento presencial

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Legal

- Urgência

- Cronológica

Unidade responsável

- SEPRO I e SEPRO II

* *Seção de Processamento e Cumprimento de Decisões I (SEPRO I): Tel: (+55-79) 3209-8629/8630/ E-mail: sepro1@tre-se.jus.br.*

* *Seção de Processamento e Cumprimento de Decisões I (SEPRO II): Tel: (+55-79) 3209-8631/8878/ E-mail: sepro2@tre-se.jus.br.*

Ouvidoria Eleitoral

Descrição

- Serviço de Atendimento ao Público Externo e Interno para recebimento de solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral, bem como obter informações em atendimento à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Além disso, pode receber demandas internas sobre assédio e discriminação, que são encaminhadas para a CEAD. A Ouvidoria também é responsável pelo Tele-Eleitoral para atendimento às eleitoras e aos eleitores, inclusive nos finais de semana das eleições.

Requisitos

- Nome da solicitante e do solicitante, telefone ou e-mail para resposta.
- A solicitação de certificação da identidade da usuária e do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Os dados pessoais poderão ser mantidos em sigilo a pedido, em relação a terceiros, sem prejuízo da observância da legislação aplicável a hipóteses específicas.

Etapas

- Recebimento e registro no sistema SISOUV;
- Solicitação de informações aos setores competentes, se necessário;
- Envio de resposta à demandante e ao demandante.

Tempo , em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato por telefone, whatsapp (resposta automática) e presencialmente previsão de tempo de espera de 15 minutos para atendimento, ressalvadas situações excepcionais.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- 30 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa (Prazo máximo: 60 dias).
- Observada a especificidade da matéria, o Ouvidor poderá conceder prazo inferior ao estabelecido acima.

Locais/formas para acessar o serviço

- [Formulário eletrônico](#);
- Telefone: (79) 3209-8777, no horário de 7 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Whatsapp: (79) 99948-1969, atendimento automático 24 horas e por atendente de 7 às 13 horas (segunda a sexta);
- Comparecendo pessoalmente ao TRE/SE (Ouvidoria Eleitoral), localizado no CENAF, Lote 7, Variante 2, CEP 49081-000, Aracaju/SE, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Por correspondência enviada, aos cuidados da Ouvidoria, para o endereço do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, constante no item anterior.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- [Formulário eletrônico](#) - (consultar solicitação);
- Telefone: (79) 3209-8777, no horário de 7 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Whatsapp: (79) 99948-1969, atendimento automático 24 horas e por atendente de 7 às 13 horas (segunda a sexta).

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- [Formulário eletrônico](#);
- Telefone: (79) 3209-8777, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Whatsapp: (79) 99948-1969, atendimento automático 24 horas e por atendente de 7 às 13 horas (segunda a sexta);

- Comparecendo pessoalmente ao TRE/SE (Ouvidoria Eleitoral), localizado no CENAF, Lote 7, Variante 2, CEP 49081-000, Aracaju/SE, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Por correspondência enviada, aos cuidados da Ouvidoria, para o endereço do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, constante no item anterior.
- [Pesquisa de satisfação pela internet](#) ou pelo formulário impresso disponível na sala de atendimento.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Por telefone;
- Por whatsapp;
- Por e-mail.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Consta identificação na porta da sala de atendimento da Ouvidoria Eleitoral.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Atendimento por telefone, whatsapp, e-mail e disponibilização de formulário para preenchimento manual da manifestação.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- pessoas com deficiência;
- idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- gestantes;
- lactantes;
- pessoas com crianças de colo e demais prioridades definidas na legislação.

Unidade responsável

- Ouvidoria Eleitoral

* Ouvidoria Eleitoral (OE): *Tel: (+55-79) 3209-8777/99948-1969 (whatsapp) / E-mail : ouvidoria@tre-se.jus.br*

Projeto Eleitora e Eleitor do Futuro

Requisitos

- Solicitação através de contato telefônico (79) 3209-8643 com a EJESE para apresentação do Projeto Eleitora e Eleitor do Futuro nas escolas municipais, estaduais e/ou particulares.

Etapas

- Através de contato telefônico por meio do telefone (79) 3209-8643 se fará o agendamento das visitas.
- Os membros da equipe apresentará o Projeto Eleitora e Eleitor do Futuro na escola solicitante.

Tempo , em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Não existe prazo. Sempre atendemos de acordo com o pedido do público externo através do agendamento da data, hora e local.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- Não existe prazo, porque atendemos de acordo com a data de interesse da escola.

Locais/formas para acessar o serviço

- A equipe da EJESE fará o trabalho pessoalmente nas escolas.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- Através de contato telefônico (79) 3209-8643

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- Pessoalmente, por contato telefônico, ou, através da [Ouvidoria Eleitoral](#),
- da [Pesquisa de satisfação pela internet](#) ou do preenchimento do formulário de avaliação do serviço.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Através de contato telefônico (79) 3209-8643

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Não se aplica.

Sistema de sinalização visual

- Não se aplica.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Não se aplica.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- Por ordem de atendimento solicitado. Nossa preocupação para não coincidir duas atividades num mesmo turno.

Unidade responsável

- Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe - EJESE

*Escola Judiciária Eleitoral (EJUSE): Tel: (+55-79) 3209-8604/3209-8643 / E-mail : ejese@tre-se.jus.br.

Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão - SIC

Descrição

- SIC (Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão) - prestação de informações e esclarecimentos às cidadãs e aos cidadãos sobre os mais diversos temas relativos à Justiça Eleitoral. É regido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Resolução TRE/SE 184/2016.

Requisitos

- O pedido deverá ser instruído com a qualificação pessoal da interessada e do interessado: nome completo, número de identidade, número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), número do Título Eleitoral e endereço físico ou eletrônico, se pessoa física, ou razão social, dados cadastrais e endereço físico ou eletrônico, se pessoa jurídica, além de especificação de forma clara e objetiva da informação requerida, não sendo necessário informar os motivos determinantes do pedido. Poderão a solicitante e o solicitante optar pelo tratamento sigiloso dos seus dados.
- A solicitação de certificação da identidade da usuária e do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Etapas

- Recebimento e registro no sistema SISOUV;
- Solicitação de informações aos setores competentes, se necessário;
- Envio de resposta à demandante e ao demandante.

Tempo , em média, para atendimento à usuária e ao usuário

- Imediato por telefone e presencialmente previsão de tempo de espera de 15 minutos para atendimento, ressalvadas situações excepcionais.

Prazo, em média, para a prestação do serviço

- 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa expressa (Prazo máximo: 30 dias);

Locais/formas para acessar o serviço

- [Formulário eletrônico](#) ;
- Telefone: (79) 3209-8777, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Whatsapp: (79) 99948-1969, atendimento automático 24 horas e por atendente de 7 às 13 horas (segunda a sexta);
- Comparecendo pessoalmente ao TRE/SE (Ouvidoria Eleitoral), localizado no CENAF, Lote 7, Variante 2, CEP 49081-000, Aracaju/SE, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Por correspondência enviada, aos cuidados da Ouvidoria, para o endereço do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, constante no item anterior.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação

- [Formulário eletrônico](#) - (consultar solicitação);
- Telefone: (79) 3209-8777, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Whatsapp: (79) 99948-1969, atendimento automático 24 horas e por atendente de 7 às 13 horas (segunda a sexta);

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

- [Formulário eletrônico](#) ;
- Telefone: (79) 3209-8777, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);
- Whatsapp: (79) 99948-1969, atendimento automático 24 horas e por atendente de 7 às 13 horas (segunda a sexta);
- Comparecendo pessoalmente ao TRE/SE (Ouvidoria Eleitoral), localizado no CENAF, Lote 7, Variante 2, CEP 49081-000, Aracaju/SE, no horário de 07 às 13 horas (de segunda a sexta-feira);

- Por correspondência enviada, aos cuidados da Ouvidoria, para o endereço do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, constante no item anterior.
- [Pesquisa de satisfação pela internet](#) ou pelo formulário impresso disponível na sala de atendimento.

Forma de contato com a solicitante e o solicitante

- Por telefone;
- Por whatsapp;
- Por e-mail.

Tratamento às usuárias e aos usuários

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual

- Consta identificação na porta da sala de atendimento da Ouvidoria.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema

- Atendimento por telefone, whatsapp, e-mail e disponibilização de formulário para preenchimento manual da manifestação.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento

- pessoas com deficiência;
- idosas e idosos com idade igual ou superior a 60 anos;
- gestantes;
- lactantes;
- pessoas com crianças de colo e demais prioridades definidas na legislação.

Unidade responsável

- Ouvidoria Eleitoral

* Ouvidoria Eleitoral (OE): *Tel: (+55-79) 3209-8777/99948-1969 (whatsapp) / E-mail : ouvidoria@tre-se.jus.br.*

Suporte Negocial: PJe

Descrição:

- SUPORTE NEGOCIAL: DÚVIDAS DE REGRAS DE NEGÓCIO, FUNCIONALIDADE, MANUSEIO E CADASTROS NO PJE.

Requisitos:

- Advogada e advogado/ Parte interessada

Etapas:

- Identificar o problema e oferecer uma solução. Caso seja uma falha do sistema, abertura de chamado com o TSE.

Tempo, em média, para atendimento à usuária e ao usuário:

- Imediato.

Prazo, em média, para a prestação do serviço:

- 48 horas (exceto se abrir chamado para o TSE)

Locais/formas para acessar o serviço:

- Telefone, e-mail ou presencialmente.

Consulta sobre o andamento do serviço ou da manifestação:

- Contato telefônico, e-mail ou presencialmente.

Locais/formas para se manifestar sobre o serviço

Locais: Ouvidoria Eleitoral, Secretaria Judiciária

Formas: E-mail, telefone, pesquisa de satisfação da cliente e do cliente

Forma de contato com a solicitante e o solicitante:

- Telefone, e-mail ou presencialmente

Tratamento às usuárias e aos usuários:

- Respeito, presteza e eficiência no atendimento às usuárias e aos usuários, utilizando linguagem cidadã (simples, clara, concisa, objetiva e suficiente).

Condições de acessibilidade, limpeza e conforto:

- Objetiva-se respeitar a acessibilidade da melhor forma possível, conforme estrutura disponível no TRE/SE (rampas de acesso, elevadores e outros). O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe possui um ambiente limpo e confortável.

Sistema de sinalização visual:

- Não se aplica.

Atendimento em caso de indisponibilidade do sistema:

- Telefone, e-mail ou presencialmente.

Forma de prestação do serviço:

- Centralizada na Justiça Eleitoral.

Prioridades de atendimento:

- Legais

- Ordem cronológica.

Unidade responsável:

- Asplan-SJD

*Assessoria de Planejamento e Gestão (ASPLAN-SJD): Tel: (+55-79) 3209-8748/ E-mail: asplan-sjd@tre-se.jus.br.