

CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO



CARTA DE SERVIÇOS

2º GRAU
2º GRAU
2º GRAU 2º GRAU



Revisão – março/2025

Ouvidora da Mulher:

Juíza ANA BEATRIZ JORGE DE CARVALHO MAIA

Ouvidor Regional Eleitoral:

Juiz ANTÔNIO PONTES DE AGUIAR FILHO

Corpo Técnico:

Fagianni Miranda – Assessor-Chefe
Renata Silvestre – Assistente / Assessora Substituta

Expediente:

ELABORAÇÃO:

Fagianni Miranda e Renata Silvestre.

PROJETO GRÁFICO:

Fagianni Miranda

CRIAÇÃO E REVISÃO:

Fagianni Miranda, Renata Silvestre e Egídio Carvalho

O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão é um órgão do Poder Judiciário Federal e tem como principais atividades a condução do processo eleitoral, desde o alistamento dos eleitores, operacionalização das eleições, até o julgamento das matérias referentes à legislação eleitoral.

Missão

Garantir a legitimidade do processo eleitoral e o livre exercício do direito de votar e ser votado, a fim de fortalecer a democracia.

Visão

Consolidar a credibilidade da Justiça Eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança.

Valores

Honestidade, lealdade, compromisso, solidariedade, humildade, respeito e responsabilidade.

APRESENTAÇÃO

O Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão lança a terceira edição da Carta de Serviços ao Cidadão, totalmente revista e ampliada, com o objetivo de prestar à sociedade as informações consolidadas sobre os serviços desenvolvidos pela Justiça Eleitoral. Dela constam as orientações, os requisitos e os documentos para ter acesso aos serviços, bem como os compromissos com a cidadania.

A Carta de Serviços atende às determinações do Decreto n. 6.932/2009, do Governo Federal, que estabelece o padrão de qualidade no atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal e a Meta 7 do CNJ, que visa a implantação e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão em 100% das unidades judiciárias de primeiro grau (Cartórios Eleitorais).

Esta Carta, portanto, objetiva facilitar o acesso às informações dos serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, com o compromisso de promover a melhoria contínua da qualidade do atendimento, a fim de garantir a satisfação do usuário do serviço público.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Realizar eleições com eficácia e eficiência, primando pela credibilidade e legitimidade da gestão dos processos, buscando melhoria contínua para a satisfação dos clientes.

COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- Atender com cortesia e respeito a todos os cidadãos;
- Proporcionar o autoatendimento no sítio do TRE-MA;
- Garantir agilidade, obedecendo aos prazos previstos para cada serviço;
- Buscar a eficácia, com foco no resultado final e nas necessidades dos cidadãos;
- Facilitar o acesso aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral;
- Melhorar continuamente os serviços prestados ao cidadão;
- Agir de forma transparente, dentro da legalidade e da ética;
- Garantir informações atualizadas.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Têm preferência para o atendimento:

- Maiores de 80 anos (superespecial);
- Maiores de 60 anos;
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas portadoras do transtorno do espectro autista (TEA);
- Pessoas portadoras de diabetes (Lei Estadual n. 11.056/2019).

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- De segunda a quinta-feira no horário das 13h às 19h.
- Sexta-feira no horário das 08h às 14h.

OUIDORIA REGIONAL ELEITORAL

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Maranhão (ORE-MA) é um órgão voltado à defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, atribuindo maior transparência aos trabalhos e ações da Justiça Eleitoral e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

A Ouvidoria presta informações gerais e recebe requerimentos de acesso à informação, reclamações, denúncias ou sugestões sobre os serviços prestados pelo TRE-MA, conforme regulamentado na Resolução TRE-MA nº 228/2011.

- O site da Ouvidoria Eleitoral do Maranhão está disponível no seguinte endereço: <http://www.tre-ma.jus.br/o-tre/ouvidoria>

Horário de atendimento:

- Segunda a quinta-feira, das 8 às 19 horas e às sextas-feiras, das 8 às 14 horas;
- Nos períodos de plantão eleitoral, atende também aos sábados, domingos e feriados.

Canais de atendimento da Ouvidoria:

Telefones:

- 0800-098-5000 (ligações gratuitas dos DDDs 98, 99, 86 e 89).

Formulário eletrônico:

- Permite ao usuário registrar manifestações diretamente pela internet
- O formulário eletrônico da Ouvidoria está disponível em:
<https://www.tre-ma.jus.br/institucional/ouvidoria/registro-de-manifestacao>

E-mail:

O usuário pode enviar sua manifestação diretamente por e-mail para ouvidoria@tre-ma.jus.br

Pessoalmente, na sede do TRE:

- o O cidadão pode ser atendido pessoalmente no recinto da Ouvidoria por profissionais treinados e atenciosos, no edifício sede do TRE-MA, nos dias úteis, de 2ª a 5ª-feira, das 8 às 19h e 6ª-feira, das 8 às 14h;
- Endereço: Av. Senador Vitorino Freire, Areinha, São Luís - MA, CEP: 65.010-917;
- Clique [aqui](#) para obter a localização no mapa do TRE-MA.

Tira Dúvidas:

- Oferece uma lista de respostas e perguntas mais frequentes;
- O serviço pode ser acessado em <http://www.tre-ma.jus.br/o-tre/ouvidoria>
- - aba **Perguntas Frequentes**.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EXTERNO

A satisfação do usuário externo da Justiça Eleitoral do Maranhão é permanentemente aferida por meio de pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria Regional Eleitoral;

- Os relatórios da pesquisa de satisfação estão disponíveis em <http://www.tre-ma.jus.br/o-tre/ouvidoria> - aba **Pesquisa de satisfação**.

Serviço de Informação ao Cidadão

- O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC funciona dentro da estrutura da Ouvidoria Regional Eleitoral, sendo responsável por responder às demandas do cidadão quanto à Lei nº 12.527/2011 (LAI), que disciplinou o acesso às informações públicas e o modo como os órgãos públicos devem tratar essas informações. O serviço pode ser acessado em <https://www.tre-ma.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic>

PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

- Acompanhamento processual;
- Emissão de certidão processual;
- Divulgação de pautas, atas, calendário das sessões e disponibilização dos vídeos das sessões plenárias em mídia social (YouTube);
- Publicações;
- Protocolo;
- Jurisprudências;
- Cadastramento de Administrador Estadual de Partido Político/Sistema **FILIA**;
- Orientações aos candidatos e partidos políticos sobre normas e sistemas aplicáveis à arrecadação, aplicação de recursos e prestação de contas de campanha eleitoral;
- Comunicação institucional.

ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

O cidadão (advogados, partes e demais interessados) poderá obter informações acerca de trâmite e julgamento de processos judiciais e administrativos, físicos ou eletrônicos, de forma detalhada.

Acesso ao Serviço:

- Consulta processual no PJE, acesse: <https://consultaunificadapje.tse.jus.br/#/public/inicial/index>
- Diretamente no gabinete da Secretaria Judiciária - SJD, localizada na sede do TRE (edifício anexo, 3º andar);

- Telefone: (098) 2107-8782;
- e-mail: gabsjd@tre-ma.jus.br ou pessoalmente.

Requisitos:

- Para a consulta processual não é necessário cadastro prévio
- Cadastre-se [aqui](#) para acompanhamento de processos eletrônicos (PJE) ou acesse <https://pje.tre-ma.jus.br:8443/pje-web/login.seam>

Nota: Processos que tramitam em segredo de justiça somente são prestadas informações para partes e advogados legalmente habilitados no processo.

Prazo de Atendimento:

- Imediato.

CERTIDÕES

1. CERTIDÕES ELEITORAIS

Composição Partidária: Certidões contendo dados registrados no Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias - SGIP

- <https://www.tre-ma.jus.br/servicos-eleitorais/certidoes>
- Serviços ao Eleitor – Certidões;
- Seção de Gerenciamento de Dados Partidários;
- (98) 2107-8912 e 2107-8859;
- Solicitação via e-mail sedap@tre-ma.jus.br ou
- Pessoalmente na sede do TRE-MA.

1.1 Crimes Eleitorais: Certidões relativas a antecedentes criminais de competência originária deste Tribunal

- <https://www.tre-ma.jus.br/servicos-eleitorais/certidoes>;

1.2 Filiação Partidária:

- <https://www.tre-ma.jus.br/servicos-eleitorais/certidoes>;

1.3 Quitação Eleitoral

- <https://www.tre-ma.jus.br/servicos-eleitorais/certidoes>;
- Solicitação via e-mail sedis@tre-ma.jus.br ou pessoalmente, mediante preenchimento de formulário disponível na Seção de Protocolo – SEPRO.

2. EMISSÃO E VALIDAÇÃO DE DIPLOMAS ELEITORAIS

Acesse o serviço no endereço eletrônico:

<https://www.tre-ma.jus.br/eleicoes/diplomas>

Outra alternativa: pessoalmente na sede do TRE-MA

DIVULGAÇÃO DAS SESSÕES PLENÁRIAS (PAUTAS, ATAS, CALENDÁRIO DAS SESSÕES E VÍDEOS)

Disponibilização de informações aos advogados e demais interessados acerca de pautas, calendário das sessões plenárias, atas em meio digital, bem como a transmissão ao vivo dos julgamentos.

Acesso ao Serviço:

Site do TRE, saiba o calendário das sessões, pautas e atas, acessando <http://www.tre-ma.jus.br/servicos-judiciais/sessoes-de-julgamento>

- o Assista aos vídeos no canal do TRE no YouTube, acessando <http://www.youtube.com/CanalTREMA>
- o Diretamente na Seção de Acompanhamento e Composição (SEACO), localizada no edifício-sede do TRE (1º piso), ou pelo telefone: (98) 2107-8908, e-mail: seaco@tre-ma.jus.br

Requisitos:

- Qualquer cidadão pode obter as informações.

Prazo de Atendimento:

- Imediato.

PUBLICAÇÕES

Dados relativos a todas as publicações do Tribunal.

Acesso ao Serviço:

- Os atos administrativos e judiciais de primeira e segunda instâncias da Justiça Eleitoral no Maranhão são publicados no Diário da Justiça Eletrônico (**DJe**). Acesse em:

<https://www.tre-ma.jus.br/servicos-judiciais/publicacoes-oficiais/diario-da-justica-eletronico-1/dje-diario-da-justica-eletronico>

Nota: os atos administrativos relacionados à vida funcional dos servidores, aos instrumentos contratuais e aos processos licitatórios são publicados no Diário Oficial da União.

- O acesso a publicações do Tribunal pode ser feito, ainda, por e-mail e diretamente na Coordenadoria de Acórdãos, Resoluções e Jurisprudência (COJUR), localizada no edifício anexo do TRE (3º piso), ou pelo telefone: (98) 2107-8757 e e-mail: cojur@tre-ma.jus.br

Acesse as jurisprudências do TRE-MA no seguinte endereço:

<http://www.tre-ma.jus.br/jurisprudencia/inteiro-teor/inteiro-teor-de-acordaos-e-resolucoes>

SAIBA MAIS - Os instrumentos oficiais de divulgação e publicação dos atos do TRE-MA são: o Diário Eletrônico da Justiça Eleitoral, o Boletim Interno e o Diário Oficial da União.

JURISPRUDÊNCIA

Disponibilização, no sistema de jurisprudência e inteiro teor, de acórdãos e resoluções proferidos pelo Pleno do TRE-MA.

Acesso ao Serviço:

- No site do TRE:

Legislação Compilada, acesse:

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

Pesquisa de Jurisprudência, acesse:

<https://www.tse.jus.br/hotsites/consultas-jurisprudencia/jurisprudencia.html>

Resoluções, acesse:

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

Acórdãos, acesse:

- <https://www.tre-ma.jus.br/jurisprudencia/inteiro-teor/inteiro-teor-de-acordaos-e-resolucoes>
- Diretamente na Seção de Jurisprudência da Secretaria Judiciária, localizada no edifício anexo do TRE (3º piso).
- Telefone: (98) 2107-8985 e e-mail: sejur@tre-ma.jus.br

Requisitos:

- É de livre acesso a qualquer interessado.

Prazo de Atendimento:

- Imediato.

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

O TRE-MA estabelece sua comunicação institucional com seus públicos por meio da Assessoria de Imprensa e Comunicação Social - ASCOM. A unidade é responsável por divulgar as ações desenvolvidas pelo Regional, obedecendo ao Calendário Eleitoral e dando amplo conhecimento à sociedade das atividades desenvolvidas. Entre as ações, estão a atualização das páginas institucionais e demais canais de comunicação, por meio de coberturas jornalísticas (*Site*, Rádio, TV, publicações e impressos), postagens e interações nas redes sociais, além de campanhas publicitárias fortalecendo a imagem institucional e garantindo acesso à informação. O trabalho também inclui o atendimento às demandas da imprensa.

Canais de comunicação:

- Site oficial:** www.tre-ma.jus.br
Instagram: <https://www.instagram.com/tremaranhao>
Twitter: http://twitter.com/TRE_MA
Youtube: <https://www.youtube.com/c/CanalTREMA>
Flickr: <https://www.flickr.com/photos/tre-ma>

Acesso ao Serviço de comunicação:

Diretamente na Assessoria de Imprensa e Comunicação Social, localizada no edifício sede do TRE-MA;

- Pelo e-mail ascom@tre-ma.jus.br;
- Pelo telefone (98) 2107-8747.

Requisitos:

- Clareza e objetividade nas solicitações;
- Prazo de Atendimento: o prazo dependerá do tempo necessário para levantamento das informações, primando sempre pela celeridade.

SAIBA MAIS - As informações solicitadas serão enviadas ao setor competente para levantamento dos dados, devolvidos à ASCOM e remetidas ao solicitante.

PARTIDO POLÍTICO E SISTEMA FILIA

Por meio do Sistema **Filia**, o Partido político gerencia com segurança e celeridade a relação de filiados.

O **Filia** permite ao Administrador excluir e incluir filiados, alterar seus dados e submeter lista de filiados a processamento, pelo TSE, nos prazos legais, além da realização de consultas diversas.

O gerenciamento poderá ser realizado por diretório nacional, estadual ou municipal, a critério da agremiação partidária.

O cadastramento de administrador estadual é realizado no TRE, mediante protocolo de requerimento do órgão regional.

Após o cadastramento, o administrador receberá por e-mail senha para logar-se no sistema, cuja alteração é obrigatória no 1º acesso.

Acesso ao Serviço:

- Acesse: <https://www.tre-ma.jus.br/partidos/filiacao-partidaria>
- Maiores informações pelos telefones (98) 2107-8765 (Coordenadoria de Fiscalização de Cadastro da Corregedoria Eleitoral).
- E-mail: cofic@tre-ma.jus.br ou
- Seção de Gerenciamento de Dados Partidários (SJD/SEDAP)
- Telefone: (98) 2107-8990
- E-mail: sedap@tre-ma.jus.br

Requisitos:

- *Requerimento de cadastro do administrador através de protocolo, no TRE, de formulário cujo modelo está disponível no site da Internet.*

Prazo de Atendimento:

- Até 5 dias úteis

OUTROS SERVIÇOS IMPORTANTES

REVISTA MARANHÃO ELEITORAL

Disponibilização de artigos científicos sobre ciência política e direito eleitoral em versões impressas e eletrônicas, acesse:

<https://www.tre-ma.jus.br/institucional/biblioteca-do-tre-ma/maranhao-eleitoral>

- Seção de Biblioteca - SEBLI - (98) 2107-8998 e 2107-8717;
- Solicitação via e-mail sebli@tre-ma.jus.br ou
- Pessoalmente.

BALCÃO VIRTUAL

Para acessar o Balcão Virtual, acesse o endereço eletrônico a seguir:

<https://www.tre-ma.jus.br/servicos-judiciais/balcao-virtual>

Outra alternativa: pessoalmente na sede do TRE-MA

Saiba Mais!

O Balcão Virtual substitui o atendimento no balcão físico, dentro do horário de expediente da unidade judiciária, conforme horário de funcionamento da sede do tribunal e das zonas eleitorais.

Por esta ferramenta, é possível a comunicação direta de advogados e partes com as unidades judiciárias, em tempo real, sem necessidade de agendar horário.

Conforme determina a Resolução nº 372/2021 do Conselho Nacional de Justiça, o Balcão Virtual:

- Não substitui o sistema de peticionamento do PJe;
- Não pode ser utilizado para protocolo de petições;
- Não é aplicável aos gabinetes dos magistrados.

Importante:

Assuntos referentes a operações eleitorais (alistamento, transferência, segunda via, revisão ou certidões) não são tratados no Balcão Virtual. Para isso, acesse o atendimento remoto em:

<https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/autoatendimento-eleitoral#/>

MEMÓRIA ELEITORAL

Acervo de documentos, livros e objetos relativos à Justiça Eleitoral no Maranhão.

- <https://www.tre-ma.jus.br/institucional/memoria-da-justica-eleitoral-do-maranhao>
- Seção de Biblioteca - SEBLI - (98) 2107-8998 e 2107-8717;
- Solicitação via e-mail sebli@tre-ma.jus.br ou
- Pessoalmente.

AÇÕES DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA O CONSUMO CONSCIENTE E PRESERVAÇÃO DOS RECURSOS NATURAIS

- www.tre-ma.jus.br – Menu O TRE - Responsabilidade Socioambiental;
- Comissão Socioambiental - (98) 2107-8784;
- Solicitação via e-mail ambiental@tre-ma.jus.br ou
- Pessoalmente.

DIVULGAÇÃO MENSAL DOS DADOS ESTATÍSTICOS DA PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL DOS JUÍZES QUE COMPÕEM ESTE TRIBUNAL

- www.tre-ma.jus.br - Menu Transparência;
- Relatórios CNJ- Produtividade de Magistrados Segundo Grau;
- Seção de Acompanhamento e Composição – SEACO (98)2107-8914 e 2107-8908;
- Solicitação via e-mail seaco@tre-ma.jus.br ou
- Pessoalmente.

Conheça todos os programas sociais desenvolvidos pelo TRE-MA, acessando:

<http://www.tre-ma.jus.br/o-tre/projetos-sociais/tre-ma-institucional-projetos-sociais>

