



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ

RESOLUÇÃO Nº 5.781

PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298) - 0600110-48.2023.6.14.0000 - Belém - PARÁ.
RELATOR: Desembargador Leonam Gondim da Cruz Júnior.
INTERESSADO: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ

REGULAMENTA A OUVIDORIA JUDICIAL ELEITORAL
NO ÂMBITO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO
ESTADO DO PARÁ.

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 96 da Constituição Federal, artigo 30 da Lei n.º 4.737, de 15 de julho de 1965, e art. 71 da Resolução n.º 2.909, de 5 de fevereiro de 2002;

CONSIDERANDO os termos da Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; da Resolução CNJ n.º 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias dos tribunais; e da Resolução TSE n.º 23.705/2022, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais;

CONSIDERANDO a disciplina trazida pela Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informação previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal, e pela Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que disciplina o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

CONSIDERANDO a necessidade de criar, manter e aprimorar instrumentos e meios que garantam a transparência dos trabalhos e ações da Justiça Eleitoral e que permitam o controle social sobre os atos da Administração Pública;



RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria Judicial Eleitoral (OJE) do Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA).

Art. 2º A Ouvidoria Judicial Eleitoral constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal, e essencial à administração da Justiça, e tem por missão servir de canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal Regional Eleitoral do Pará, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 3º A estrutura de pessoal da Ouvidoria Judicial Eleitoral constitui-se:

I - dos cargos honoríficos de:

- a) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral;
- b) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral Substituto(a); e
- c) Coordenador do canal especializado denominado "Ouvidoria da Mulher";

II - do cargo comissionado de Assessor(a) da Ouvidoria Judicial Eleitoral;

III - de servidores(as) lotados(as) na unidade, podendo contar com o auxílio de colaboradores(as) terceirizados(as) e estagiários(as).

Art. 4º Os cargos de Ouvidor(a) Judicial Eleitoral e Ouvidor(a) Judicial Eleitoral Substituto(a) serão exercidos exclusivamente por magistrados(as) escolhidos pelo Tribunal Pleno, por período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes(as) auxiliares.

§ 2º São elegíveis os(as) magistrados(as) em atividade, priorizando-se, para o exercício da



função, os membros da Corte.

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor(a) por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do(a) mesmo(a) magistrado(a) só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 4º Excepcionalmente, poderá o(a) Ouvidor(a) ser indicado pelo(a) Presidente do Tribunal, respeitadas as demais disposições desta Resolução.

Art. 5º A coordenação do canal "Ouvidoria da Mulher" será exercida preferencialmente por magistrada, designada pela Presidência do TRE-PA, por período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a recondução.

§1º A Coordenadora da Ouvidoria da Mulher será substituída(o) pelo(a) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral em suas ausências e impedimentos.

§2º A Coordenadora da Ouvidoria da Mulher poderá contar com apoio de equipe multidisciplinar designada pela Presidência do TRE-PA.

Art. 6º O cargo comissionado de Assessor(a) da Ouvidoria Judicial Eleitoral será exercido por servidor(a) da Justiça Eleitoral, nomeado(a) pelo(a) Presidente do Tribunal, após indicação do(a) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA

Art. 7º Compete à Ouvidoria Judicial Eleitoral:

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(as) usuários(as);

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

V – estimular a conscientização dos(as) usuários(as) 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(a) usuário(a), em observância à



legislação pertinente;

VII – atuar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26/6/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

VIII – receber reclamações, críticas, sugestões, denúncias, elogios, pedidos de providência e de informação sobre as atividades do Tribunal;

IX – promover a interação com as unidades do Tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

X – analisar e encaminhar às unidades administrativas competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão no âmbito do Tribunal, mantendo o(a) usuário(a) sempre informado(a) sobre as providências adotadas;

XI – promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas;

XII – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento de sugestões e propostas às unidades administrativas do Tribunal;

XIII – aferir a satisfação dos(as) usuários(as) com os serviços por si prestados;

XIV - monitorar a aplicação da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), apresentando relatórios periódicos, orientando as unidades organizacionais do Tribunal e recomendando medidas indispensáveis ao seu cumprimento;

XV – gerenciar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), disciplinado pela Resolução TRE-PA nº 5.499, de 28/11/2018;

XVI – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709, de 14/8/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

XVII – atuar como Unidade Encarregada de Dados Pessoais do TRE-PA, conforme disposto na Resolução TRE-PA nº 5.699, de 14/10/2022;

XVIII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos anuais acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e

XIX – encaminhar ao Tribunal Pleno e publicar na internet relatório anual de gestão contendo as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

§ 1º O relatório de gestão mencionado no inciso XIX deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;



II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes; e

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 2º A Ouvidoria tem competência para atuar no tratamento de manifestações externas e internas, podendo a Presidência, mediante ato próprio, fixar as diretrizes e procedimentos específicos para atuação da unidade no recebimento e gerenciamento das demandas relacionadas aos serviços exclusivamente prestados ao público interno.

Art. 8º São atribuições do(a) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral e de quem o substituir:

I – dirigir os trabalhos da Ouvidoria, prezando por uma comunicação ágil e dinâmica entre o(a) usuário(a) do serviço público e a Justiça Eleitoral;

II – zelar pela imagem e credibilidade da Justiça Eleitoral;

III – requisitar, justificadamente, informações a qualquer unidade administrativa ou servidor(a) da Secretaria e dos Cartórios Eleitorais; e

IV – determinar, motivadamente, o arquivamento de denúncias ou reclamações, quando manifestamente improcedentes, cientificando os(as) usuários(as).

Parágrafo único. O(A) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral, em seus afastamentos e impedimentos legais, será substituído pelo(a) Ouvidor(a) Judicial Eleitoral Substituto(a).

Art. 9º São atribuições do(a) Assessor(a) da Ouvidoria Judicial Eleitoral e de quem o substituir:

I – organizar os trabalhos e documentos produzidos pela Ouvidoria;

II – orientar sobre o atendimento aos(às) usuários(as);

III – acompanhar o tratamento das demandas recebidas;

IV – auxiliar o(a) Ouvidor(a) no exercício de suas atribuições;

V – acompanhar os indicadores de desempenho e observar o cumprimento das metas;

VI – apresentar estatísticas e relatórios, bem como formular e sugerir estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços;

VII – provocar a atualização dos sistemas informatizados de controle e tratamento das demandas;

VIII – criar processos permanentes de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público interno e externo; e

IX – praticar, na ausência ou no impedimento do(a) Ouvidor(a) e respectivo(a) substituto(a), os



atos de direção necessários ao desenvolvimento das atividades da unidade.

Art. 10. Compete ao canal especializado "Ouvidoria da Mulher":

I - acolher e realizar a escuta ativa de mulheres;

II – receber sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias relativas à violência contra a mulher, à violação de seus direitos políticos e à igualdade de gênero;

III - encaminhar as denúncias aos órgãos competentes, bem como a unidades internas do TRE-PA, caso autorizado pela(o) noticiante;

IV – propor a implementação de iniciativas relacionadas à igualdade de gênero e ao combate à violência contra a mulher.

Parágrafo único. Serão disponibilizadas, na página da Ouvidoria, as instruções necessárias para o atendimento às mulheres.

Art. 11. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria Judicial Eleitoral deverá explicitar aos(às) usuários(as) os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as das demais unidades do Tribunal, notadamente as da Corregedoria Regional Eleitoral.

Parágrafo único. Caso a demanda recebida exija providência ou manifestação de competência da Presidência, da Corregedoria ou do Tribunal Pleno, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO

Art. 12. A Ouvidoria Judicial Eleitoral funcionará no mesmo horário de expediente do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.

Art. 13. A Ouvidoria contará com os seguintes canais de atendimento:

I – presencial;

II – formulário eletrônico;

III – correspondência física ou eletrônica;

IV – ligação telefônica; e

V – videoconferência.



§ 1º A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e sinalizada por meio de placas e informações adequadas

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

§ 3º A Ouvidoria deverá observar os normativos do Conselho Nacional de Justiça que tratam do atendimento a grupos e populações em situação de vulnerabilidade.

§ 4º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço.

§ 5º O Tribunal Regional Eleitoral do Pará disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 14. As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

Parágrafo único. O(A) usuário(a) deverá receber o número do registro para o acompanhamento da demanda apresentada, bem como orientações pertinentes ao seu tratamento.

Art. 15. O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 20 (vinte), 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.

§ 1º 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 15 (quinze), contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 16. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do(a) usuário(a).

§ 1º A apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 2º O(A) usuário(a) 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.

§ 3º As denúncias anônimas serão apreciadas apenas se houver provas razoáveis de autoria e materialidade, ocasião em que o(a) Ouvidor(a) poderá encaminhá-las às unidades e órgãos competentes.



Art. 17. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final; e

V – ciência ao usuário.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A Ouvidoria Judicial Eleitoral integra a Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário de que trata o art. 12 da Resolução CNJ nº 432/2021.

Art. 19. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 20. As dúvidas e os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.

Art. 21. Fica revogada a Resolução TRE-PA nº 5.721/2022, bem como as demais disposições em contrário.

Art. 22. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.

Belém, 6 de junho de 2023.

Desembargador Leonam Gondim da Cruz Júnior
Presidente e Relator

