PORTARIA Nº 275, DE 15 DE MAIO DE 2014
Alterada pela Portaria nº 151, de 25/09/2015
Alterada pela Portaria nº 61, de 07/04/2016
Institui o serviço de atendimento virtual ao cidadão Fale Conosco no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DA DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIA AO DIRETOR-GERAL

Art. 1º Art. 1º Fica instituído o serviço de atendimento virtual ao cidadão **Fale Conosco** no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

Art. 2º O serviço **Fale Conosco** constitui-se em um canal de interlocução com os cidadãos que buscam a instituição para o esclarecimento de dúvidas ou para a obtenção de informações sobre a Justiça Eleitoral mineira e os serviços prestados aos seus públicos.
~~Parágrafo único. O **Fale Conosco** distingue-se do serviço prestado pela Ouvidoria do Tribunal, que tem como atribuições receber reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral.~~ (Parágrafo único revogado pela Portaria nº 151/2015.)

Art. 3º Caberá às unidades da Justiça Eleitoral constantes do Anexo desta portaria responder, com clareza e objetividade, às mensagens recebidas por meio do **Fale Conosco**, no prazo máximo de dois dias úteis contados do recebimento da mensagem.

Art. 4º As mensagens recebidas pelo **Fale Conosco** – por meio do formulário eletrônico disponível no Portal do TRE-MG na internet – serão direcionadas diretamente aos setores competentes constantes do Anexo desta portaria e deverão ser respondidas através do Sistema de Solicitação de Serviços – SOS.
§ 1º Somente o sistema SOS será utilizado para o fluxo interno de informações necessárias ao atendimento das demandas recebidas por meio do **Fale Conosco**.
§ 2º As mensagens serão direcionadas de acordo com o segmento a que pertence o solicitante, com sua identificação e com o assunto a ser tratado.
§ 3º No caso de o cidadão se identificar como “eleitor” ou “mesário”, o número do título de eleitor digitado por ele canalizará sua solicitação ao cartório eleitoral ao qual está vinculado.

Art. 5º ~~Caberá à Seção de Desenvolvimento de Campanhas, da Coordenadoria de Comunicação Social, gerenciar o serviço **Fale Conosco**, responsabilizando-se por~~:
Art. 5º Caberá à Ouvidoria Eleitoral gerenciar o serviço **Fale Conosco**, responsabilizando-se por: (Caput com redação alterada pela Portaria nº 151/2015.)

I – estabelecer procedimentos que garantam a eficácia do serviço;
II – monitorar o atendimento das demandas recebidas;
III – acionar formalmente as unidades que não atenderem ao disposto no art. 3º desta portaria, solicitando-lhes a agilidade necessária;
IV – propor, em parceria com a Seção de Desenvolvimento de Sistemas –SDSIS – modificação, acréscimo ou supressão de campos do formulário de que trata o art. 4º desta portaria;
V – propor alterações no Anexo desta portaria, em concordância com a unidade interessada.

Art. 6º Esta portaria entra em vigor após 7 dias contados da data de sua publicação.

Desembargador WANDER MAROTTA
Presidente

Publicada no DJE/TRE-MG, de 19/05/2014

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

ANEXO

(a que se refere o art. 1º da Portaria nº 61, de 07 de abril de 2016)

"**ANEXO**

(a que se referem os arts. 3º e 5º da Portaria nº 275, de 15 de maio de 2014, alterado pelo art. 2º da Portaria nº 151, de 25 de setembro de 2015)

UNIDADES RESPONSÁVEIS POR RESPONDER ÀS MENSAGENS ENCAMINHADAS POR MEIO DO **FALE CONOSCO** DO TRE-MG

- ACER – Assessoria de Cerimonial e Memória Eleitoral
- CARTÓRIOS ELEITORAIS
- COORDENADORIA DE CONTROLE PATRIMONIAL/SGA
- COORDENADORIA DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO/SJU
- EJEMG – Escola Judiciária Eleitoral
- GABINETE DA CORREGEDORIA
- GABINETE DA SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
- GABINETE DA SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
- GABINETE DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
- GABINETE DA SECRETARIA JUDICIÁRIA
- OUVIDORIA
- SACOE – Seção de Auditoria e Fiscalização de Contas Eleitorais/CEP/SCI
- SACOP – Seção de Auditoria e Análise de Contas Partidárias/CEP/SCI
- SCOMP – Seção de Compras/CCL/SGA
- SCONT – Seção de Contratos da Capital e Terceirização/CCO/SGA
- SECOI – Seção de Convênios e Contratos do Interior/CCO/SGA
- SECOD – Seção de Estágios, Concursos e Gestão de Desempenho/CED/SGP
- SEJOR – Seção de Produções Jornalísticas/CCS
- SELIC – Seção de Licitações/CCL/SGA
- SEMPE – Seção de Controle de Material Permanente/CCP/SGA
- SEOZE – Seção de Orientação às Zonas Eleitorais/CAC/CRE"