



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

RESOLUÇÃO TRE Nº 843, DE 28 DE JULHO DE 2010

Alterada pelas Resoluções nºs 853/2010, 991/2014 e 1.002/2015.

Dispõe sobre a regulamentação das atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 12, inciso XXV, do seu Regimento Interno e

CONSIDERANDO a publicação da Resolução nº 748/TRE-MG, de 26 de março de 2009, que instituiu a Ouvidoria; e

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 79, de 9 de junho de 2009, em especial os arts. 3º e 4º, bem como a determinação inserida no art. 9º da Resolução nº 103, publicada em 19 de março de 2010, ambas do egrégio Conselho Nacional de Justiça,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria Eleitoral de Minas Gerais - OUV/MG - tem competência para atuar de maneira permanente, interna e externamente, na defesa da cidadania nos assuntos relacionados a trâmites administrativos e procedimentos judiciais, que visam solucionar problemas e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, subsidiando as demais unidades competentes, sendo delas independente.

Parágrafo único. Esta atuação obedecerá aos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da economicidade e da transparência.

Art. 2º As manifestações recebidas pela Ouvidoria não possuem limitações temáticas, desde que afetas à Justiça Eleitoral.

Art. 3º As manifestações relativas a órgãos não integrantes da Justiça Eleitoral serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

Art. 4º A Ouvidoria terá acesso a todos os setores do Tribunal Regional Eleitoral e aos Cartórios, tendo os Magistrados e servidores o dever de apoiá-la, prestando as informações em caráter prioritário e emergencial.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA, COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Art. 5º Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria Eleitoral:

- I - o Ouvidor Eleitoral;
- II - o Assistente da Ouvidoria Eleitoral;
- III - os servidores de apoio da Ouvidoria Eleitoral.

Art. 6º A Ouvidoria Eleitoral, com sede na Capital do Estado, funcionará junto à Presidência do Tribunal, a que ficará direta e funcionalmente vinculada.

Art. 7º A função de Ouvidor será exercida, mediante indicação do Presidente, por um dos Juízes de Direito ou pelo Juiz Federal, membro efetivo do Tribunal, ou por algum dos Juízes Substitutos dessas classes.

Parágrafo único. No mesmo ato será indicado outro membro do Tribunal para as funções de Ouvidor Eleitoral Substituto, que responderá pela Ouvidoria nos impedimentos ou afastamentos eventuais do titular.

Art. 8º O Ouvidor e seu substituto terão mandato de 1 (um) ano, permitindo-se a recondução por igual período.

CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA

Art. 9º Compete à Ouvidoria Eleitoral:

- I - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- II - esclarecer dúvidas e receber sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária da Justiça Eleitoral do Estado de Minas Gerais sobre os serviços prestados, considerando a legitimidade de toda e qualquer questão recebida;
- III - promover, de imediato, quando o caso assim o requerer, todo e qualquer tipo de pesquisa necessária ao pronto atendimento do usuário;
- IV - receber sugestões e projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los aos setores competentes para análise e implementação;
- V - garantir a todos aqueles que procurarem a Ouvidoria o retorno das providências adotadas e dos resultados alcançados, a partir de sua intervenção, obedecendo aos seguintes critérios:
 - a) o meio utilizado para o retorno será o mais célere possível, preservando, sempre, o sigilo e a discrição com que alguns questionamentos devem ser tratados;
 - b) toda e qualquer manifestação será mantida num banco de dados, de forma sigilosa e atualizada, catalogada de forma lógica e sistemática para posterior localização e consulta;
 - c) as informações contidas no banco de dados serão analisadas e avaliadas de forma sistemática, permitindo-se a divulgação e/ou publicação somente daquelas que não ferirem os princípios constitucionais que as sustentam;
- VI - garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos;
- VII - receber consultas da população sobre atos, programas e projetos da Justiça Eleitoral de Minas Gerais, encaminhá-las aos órgãos e unidades competentes e responder com clareza e objetividade;

- VIII - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- IX - promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e Magistrados, observada a competência da Corregedoria Regional Eleitoral;
- X - produzir relatórios e publicações visando divulgar e suscitar ações para aprimoramento das atividades dos diversos órgãos da Justiça Eleitoral;
- XI - promover a realização de pesquisas, seminários e treinamentos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão;
- XII - zelar pelo aprimoramento dos trabalhos judiciários e administrativos;
- XIII - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria Eleitoral junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, bem como disponibilizar os meios de acesso a ela;
- XIV - divulgar as principais atribuições e competências do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais e dos Cartórios Eleitorais;
- XV - desenvolver outras atividades correlatas.
- XVI - manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das informações, reclamações, denúncias e demais ocorrências registradas na Ouvidoria. [\(inciso acrescentado pela Resolução nº 853/2010.\)](#)
- XVII – gerenciar, no âmbito do TRE-MG, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC -, instituído nos termos do inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. [\(inciso acrescentado pela Resolução nº 991/2014.\)](#)
- XVIII – gerenciar o serviço de informações ao público denominado Fale Conosco, disponível no portal do Tribunal na internet. [\(inciso acrescentado pela Resolução nº 1.002/2015.\)](#)

Art.10. São atribuições do Ouvidor Eleitoral:

- I - promover a comunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça Eleitoral;
- II - defender e representar internamente os direitos do cidadão, em particular os dos jurisdicionados e usuários dos serviços da instituição;
- III - receber e impulsionar a investigação das reclamações e denúncias dos cidadãos e dos serventuários contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores, propondo as soluções e a eliminação das causas;
- IV - exercer amplos poderes investigatórios, gozando das garantias funcionais assecuratórias da independência e da autonomia da Ouvidoria Eleitoral;
- V - receber e encaminhar as manifestações dos servidores da instituição;
- VI - analisar os dados estatísticos das manifestações e os respectivos encaminhamentos;
- VII - esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Minas Gerais, atuando na prevenção e na solução de conflitos;
- VIII - zelar pelo nome da instituição, protegendo-a de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé, preservando a credibilidade da Justiça Eleitoral;
- IX - requisitar informações e documentos a qualquer órgão ou servidor do Tribunal e dos cartórios eleitorais;
- X - solicitar ao Corregedor Regional eleitoral ou à Diretoria-Geral do Tribunal, nos termos dos arts. 231 e 232 do Regimento Interno do Tribunal, a instauração de sindicâncias administrativas e a promoção de diligências, quando necessárias;
- XI - determinar, motivadamente, o arquivamento de denúncias ou reclamações quando manifestamente improcedentes;
- XII - atuar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, devendo estabelecer uma parceria interna, em busca da eficiência e da austeridade administrativa;

- XIII - apresentar ao Presidente do Tribunal relatório trimestral e anual dos serviços de atendimento efetuados pela Ouvidoria;
- XIV - desenvolver informativos para divulgar à sociedade as ações administrativas adotadas pela Justiça Eleitoral que guardem relação com a intervenção da Ouvidoria;
- XV - provocar a atualização do Regimento Interno do Tribunal em assuntos pertinentes à Ouvidoria.

Art. 11. São atribuições do Assistente da Ouvidoria Eleitoral:

- I - fazer pesquisas quanto aos procedimentos jurídicos a serem adotados em cada caso, registrando-os no sistema para posterior consulta da equipe da Ouvidoria;
- II - elaborar relatório trimestral e anual dos serviços de atendimento efetuados pela Ouvidoria;
- III - acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor Eleitoral, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria;
- IV - observar o cumprimento das metas e formular estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços juntamente com o Ouvidor;
- V - agendar as consultas solicitadas pelo cidadão junto ao Ouvidor;
- VI - provocar a atualização do sistema de informática;
- VII - acompanhar o processo contínuo de modernização, fazendo análises funcionais com verificação do nível de burocracia e de agilidade nas funções desempenhadas, e executar a implantação de postos da Ouvidoria;
- VIII - organizar seminários, encontros, palestras e outros, a pedido do Ouvidor;
- IX - garantir o retorno das solicitações apresentadas com relato das providências adotadas a partir da intervenção da Ouvidoria e os resultados alcançados por modalidade de atendimento nos postos da Ouvidoria;
- X - proceder às investigações determinadas pelo Ouvidor;
- XI - criar processos permanentes de divulgação dos serviços da Ouvidoria junto ao público interno e externo a fim de facilitar o acesso e o desempenho da Ouvidoria Eleitoral;
- ~~XII - prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 15 desta resolução, registrando-o e tomando as providências necessárias para posterior envio ao Ouvidor;~~
- XII - prestar atendimento em todas as modalidades previstas no artigo 14 desta resolução, registrando-o e tomando as providências necessárias para posterior envio ao Ouvidor; [\(inciso com redação alterada pela Resolução nº 853/2010.\)](#)
- ~~XIII - provocar a atualização do sistema de informática. [\(inciso revogado pela Resolução nº 853/2010.\)](#)~~

Art. 12. São atribuições dos servidores de apoio da Ouvidoria Eleitoral:

- ~~I - prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 15 desta resolução, registrando e dando conhecimento dos atendimentos ao Assistente da Ouvidoria;~~
- I - prestar atendimento em todas as modalidades previstas no artigo 14 desta resolução, registrando e dando conhecimento dos atendimentos ao Assistente da Ouvidoria; [\(inciso com redação alterada pela Resolução nº 853/2010.\)](#)
- II - receber pessoalmente o jurisdicionado, registrando sua solicitação no sistema;
- III - atender às chamadas telefônicas, registrando-as no sistema;
- IV - proceder ao registro das manifestações depositadas nas caixas coletoras dos postos dos Cartórios Eleitorais e da Secretaria, mantendo por um prazo de 1 ano seu arquivo físico;
- V - acompanhar diariamente as manifestações enviadas pela internet,
- VI - manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas em relação

às manifestações enviadas aos setores competentes;

VII - observar o cumprimento das metas e formular estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços juntamente com o Assistente da Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DO EXPEDIENTE E DO FUNCIONAMENTO

Art. 13. A Ouvidoria Eleitoral atenderá no horário de 7 às 19 horas.

Parágrafo único. Poderão ser criados postos de atendimento fora da Secretaria, os quais funcionarão no horário regulamentado pelo local onde estiverem instalados, desde que compreendido no horário de funcionamento do Tribunal.

Art. 14. O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

I - internet;

II - carta pré-selada;

III - fac-símile;

IV - caixas coletoras;

V - atendimento pessoal;

VI - atendimento telefônico.

Parágrafo único. Outros canais de acesso poderão ser criados através de provimento da Ouvidoria.

Art. 15. Serão observados os seguintes encaminhamentos por parte da Ouvidoria Eleitoral:

I - as representações e as reclamações contra Juiz Eleitoral serão encaminhadas à Corregedoria Regional Eleitoral;

~~II - as representações e as reclamações contra Promotor Eleitoral serão encaminhadas à Ouvidoria da Procuradoria Regional Eleitoral;~~

II - as representações e reclamações contra Promotor Eleitoral serão encaminhadas à Procuradoria Regional Eleitoral; [\(inciso com redação alterada pela Resolução nº 853/2010.\)](#)

III - as representações e as reclamações contra advogados serão encaminhadas à Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção de Minas Gerais;

IV - as representações e as reclamações contra servidores da Secretaria do Tribunal serão encaminhadas à Diretoria-Geral da Secretaria, a as contra servidores dos Cartórios Eleitorais e da Corregedoria serão encaminhadas ao Corregedor Regional Eleitoral;

V - nos casos omissos, o Ouvidor Eleitoral encaminhará a reclamação a quem julgar competente.

Art. 16. A Ouvidoria terá sistema informatizado, elaborado e mantido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal, para processamento das manifestações recebidas.

Art. 17. Nos casos de questionamentos que digam respeito a processos judiciais, a mensagem deverá ser encaminhada ao gabinete do Juiz Relator.

Art. 18. A Ouvidoria Eleitoral poderá orientar sobre andamento processual, informando apenas os dados oferecidos pelo Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos - SADP -, fornecendo ao interessado o endereço eletrônico e a forma de consulta dos feitos eleitorais.

Art. 19. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consulta, reclamação, denúncia e postulação que exijam providência, manifestação ou decisão de competência de Juiz Eleitoral, da Corte Eleitoral ou da Corregedoria do Tribunal Regional Eleitoral;

II - notícia de fato que constitua crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição da República;

III - reclamação, crítica ou denúncia anônimas;

IV - mensagem desrespeitosa, que contenha linguagem ofensiva ou grosseira.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado endereçamento; nas hipóteses dos incisos III e IV, a manifestação será arquivada.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Os atos do Ouvidor Eleitoral serão expressos por meio de despachos, portarias, memorandos, ofícios, entre outros, os quais determinam providências e/ou diligências, por meio de provimento para regulação de procedimentos e instruções às autoridades judiciárias, servidores e auxiliares da Justiça Eleitoral de Minas Gerais.

Art. 21. O quadro funcional da Ouvidoria Eleitoral deverá ser composto por servidores efetivos da Justiça Eleitoral, que poderão ser designados para o exercício de funções comissionadas do Tribunal, nos termos das disposições contidas no art. 37, V, da Constituição Federal.

Parágrafo único. As funções comissionadas serão indicadas pelo Ouvidor Eleitoral e providas mediante nomeação do Presidente do Tribunal.

Art. 22. As informações, documentos e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Eleitoral deverão ser fornecidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, permitida a prorrogação por até igual período, desde que justificado o pedido, sendo que a inobservância sujeitará o infrator deste dever funcional às penalidades impostas pela lei.

Art. 23. O Ouvidor Eleitoral poderá solicitar ao Presidente do Tribunal Regional Eleitoral a realização de treinamento para os servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 24. As dúvidas que surgirem na execução desta resolução, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor Eleitoral.

Art. 25. Aplicar-se-á subsidiariamente o Regimento Interno do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

Art. 26. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 28 de julho de 2010.

Desembargador KILDARE CARVALHO, Presidente - Desembargador JOSÉ ALTIVO BRANDÃO TEIXEIRA, Vice-Presidente - Juíza MARIZA DE MELO PORTO - Juiz MAURÍCIO SOARES - Juiz RICARDO RABELO - Juiz BENJAMIN RABELLO - Juíza LUCIANA NEPOMUCENO. Estive presente: Dr. FELIPE PEIXOTO BRAGA NETTO, Procurador

Regional Eleitoral.

Publicada no DJE-MG, de 30.7.2010, págs. 9/12.