



## **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS**

### **RESOLUÇÃO Nº 1.206/2022**

[Alterada pela Resolução TRE-MG nº 1.275/2024](#)

Regulamenta as atribuições, as atividades e a estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

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

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

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, que determinou a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais, bem como a Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, que "Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências";

CONSIDERANDO a Resolução TRE-MG nº 1.072, de 21 de março de 2018, que aprovou o Regulamento da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD –, que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação – LAI –, que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", em especial quanto ao seu Capítulo IV;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, em especial quanto ao seu art. 4-B;

CONSIDERANDO a necessidade de edição de nova resolução a fim de regulamentar as atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria deste Tribunal, em conformidade com os normativos vigentes,

RESOLVE:

## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Ficam regulamentadas por esta resolução as atribuições, as atividades e a estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Eleitoral de Minas Gerais - OUV/MG -, órgão autônomo e integrante da alta administração deste Tribunal, atuar de maneira permanente, interna e externamente, na defesa da cidadania em assuntos relacionados a trâmites administrativos e a procedimentos judiciais, que visem solucionar problemas e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, subsidiando as demais unidades competentes.

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

Art. 3º As manifestações recebidas pela Ouvidoria não possuirão limitações temáticas, desde que afetas à Justiça Eleitoral.

Art. 4º As manifestações relativas a órgãos não integrantes da Justiça Eleitoral serão remetidas aos respectivos órgãos, dando ciência ao interessado.

Art. 5º A Ouvidoria terá acesso às unidades deste Tribunal, incluindo-se os cartórios eleitorais, devendo os magistrados e os servidores apoiá-la, prestando as informações em caráter prioritário e emergencial.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA, COMPOSIÇÃO, ORGANIZAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

Art. 6º Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria Eleitoral:

I – Ouvidor Eleitoral;

II – Coordenadoria Executiva da Ouvidoria – CEO –;

III – Seção de Suporte à Ouvidoria – SESOD –;

IV – Seção de Atendimento ao Cidadão – SATEC.

Art. 7º A Ouvidoria Eleitoral, com sede na Capital do Estado, funcionará diretamente vinculada à Presidência do Tribunal e disporá de estrutura permanente e adequada ao atendimento dos usuários, cabendo ao órgão as seguintes atribuições:

I – funcionar como espaço de fomento à participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

- III – promover a efetividade dos direitos humanos mediante recepção, reconhecimento e qualificação das manifestações apresentadas pelos cidadãos;
- IV – atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência na prestação do serviço público;
- V – estimular a conscientização dos usuários 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 usuário, em observância à legislação pertinente;
- VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;
- VIII – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes na Lei nº 13.709, de 2018 – LGPD;
- IX – receber demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina no âmbito do Tribunal.

Art. 8º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria informará aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal.

~~Art. 9º O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pela Corte Eleitoral do Tribunal para o período de um ano, permitida a reeleição, e serão empossados pelo Presidente.~~

Art. 9º O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pela Corte Eleitoral do Tribunal para o período de 1 (um) ano, permitida a reeleição. *(Caput com redação alterada pela Resolução TRE-MG nº 1.275/2024)*

§ 1º É vedada a acumulação da função de Ouvidor com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 2º Na forma dos respectivos regimentos internos, são elegíveis os membros efetivos da Corte Eleitoral.

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

~~§ 4º Extingue-se o mandato do Ouvidor e de seu substituto com o término do mandato do Presidente que lhes deu posse.~~ *(Parágrafo revogado pela Resolução TRE-MG nº 1.275/2024)*

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 servidores contra 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 – responder 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 a instauração de sindicâncias administrativas e a promoção de diligências, quando necessárias, nos termos dos arts. 231 e 232 da Resolução TRE-MG nº 1.014, de 16 de junho de 2016, o Regimento Interno do Tribunal;
- 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 anual dos serviços de atendimento efetuados pela Ouvidoria;
- XIV – 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.

### CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA

Art. 11. Compete à Ouvidoria Eleitoral:

- I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Tribunal;
- II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relativos às atividades do Tribunal, garantido o sigilo da fonte, ressalvado o §1º do art. 25 desta resolução e encaminhá-las aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- III – promover, de imediato, quando o caso assim o requerer, todo e qualquer tipo de pesquisa necessária ao pronto atendimento do usuário;
- IV – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do Tribunal, de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;
- V – promover a tramitação das reclamações acerca da ineficiência na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, colaboradores ou terceiros, observada a competência disciplinar regulada em normativo próprio;

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

VII – gerenciar o serviço de recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709, de 2018, em conformidade com a Resolução CNJ nº 363, de 2021;

VIII – garantir a todos aqueles que procurem 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 discricão;
- 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 ou publicação somente daquelas que não ferirem os princípios constitucionais que as sustentam;

IX – gerenciar serviços de atendimento ao cidadão e adotar mecanismos de aferição da satisfação dos cidadãos usuários quanto aos serviços prestados e às informações disponibilizadas.

Art. 12. À Coordenadoria Executiva da Ouvidoria compete:

I – acompanhar, orientar e fiscalizar o recebimento de informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios pela Seção de Suporte à Ouvidoria, bem como definir as providências e a unidade a serem encaminhadas;

II – analisar e instruir as respostas da Seção de Suporte à Ouvidoria aos autores de manifestações;

III – promover a tramitação das reclamações sobre ineficiência na prestação dos serviços, abusos ou erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores ou terceiros, observada a competência disciplinar regulada em normativo próprio;

IV – orientar e controlar os serviços de atendimento ao cidadão realizados por meio de PABX, do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC –, do Disque-Eleitor e, ainda, por meio do Fale Conosco;

V – promover a padronização dos conteúdos transmitidos no atendimento ao cidadão;

VI – supervisionar a elaboração de relatórios estatísticos dos atendimentos prestados pela Seção de Suporte à Ouvidoria e pela Seção de Atendimento ao Cidadão, bem como divulgar esses dados ao público em geral;

VII – propor novos mecanismos para aferir a satisfação do cidadão atendido pela Seção de Suporte à Ouvidoria e pela Seção de Atendimento ao Cidadão;

Parágrafo único. Compete ainda à Coordenadoria Executiva da Ouvidoria planejar, coordenar e controlar os projetos e atividades referentes às seguintes seções:

I - Seção de Suporte à Ouvidoria, à qual incumbe:

- a) receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relativos às atividades do Tribunal, encaminhá-las às unidades determinadas pela Coordenadoria Executiva da Ouvidoria e garantir o sigilo da fonte das informações, nos termos do art. 25 desta resolução;

- b) receber e apresentar sugestões a projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los às unidades competentes, para análise;
- c) informar o autor da manifestação sobre as providências adotadas e os resultados alcançados, observada a competência da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria;
- d) sugerir às unidades do Tribunal a adoção de medidas administrativas para a melhoria e o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- e) receber reclamações acerca de ineficiência na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores ou terceiros e reportar essas informações à Coordenadoria Executiva da Ouvidoria, observada a competência disciplinar regulada em normativo próprio;
- f) produzir relatórios e publicações visando divulgar e suscitar ações para aprimoramento das atividades das diversas unidades do Tribunal;
- g) promover a realização de pesquisas sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e aos deveres do cidadão;
- h) gerenciar, no âmbito do Tribunal, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC -, instituído nos termos do inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011;
- i) gerenciar o serviço de informações ao público – Fale Conosco –, disponível no portal do Tribunal na *internet*;
- j) gerenciar, no âmbito do Tribunal, mecanismo de aferição da satisfação dos cidadãos usuários quanto aos serviços prestados e às informações disponibilizadas nos edifícios da Secretaria, nos cartórios eleitorais e no portal do Tribunal na *internet*;
- k) padronizar o atendimento ao cidadão, conforme orientação da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria.

II - Seção de Atendimento ao Cidadão, à qual incumbe:

- a) planejar e gerenciar o serviço Disque-Eleitor, incluído o gerenciamento da equipe de atendentes;
- b) realizar atendimentos por meio do PABX do Tribunal;
- c) propor à Coordenadoria Executiva da Ouvidoria a adoção de novas ferramentas de uso geral, para atendimento ao cidadão;
- d) providenciar relatórios estatísticos de atendimento;
- e) padronizar o atendimento ao cidadão, conforme orientação da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria.

#### CAPÍTULO IV DO EXPEDIENTE E DO FUNCIONAMENTO

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

§ 1º A Ouvidoria Eleitoral será localizada, preferencialmente, no andar térreo, com sinalização adequada, por meio de placas informativas.

§ 2º 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. Os canais de atendimento proporcionarão condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 1º Em caso de atendimento à população em situação de rua, será observada a Resolução CNJ nº 425, de 8 de outubro de 2021.

§ 2º A Ouvidoria Eleitoral poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021.

Art. 15. O Tribunal disponibilizará, no respectivo portal eletrônico, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 16. O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

I – internet;

II – carta pré-selada;

III – caixas coletoras;

IV – atendimento pessoal;

V – atendimento telefônico;

VI – atendimento por aplicativo de mensagem.

Parágrafo único. Outros canais de acesso poderão ser criados pela Ouvidoria.

Art. 17. Serão observados os seguintes encaminhamentos por parte da Ouvidoria Eleitoral:

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

II – as representações e reclamações contra Promotor Eleitoral serão encaminhadas à Procuradoria Regional Eleitoral;

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

IV – as representações e reclamações contra servidores da Secretaria do Tribunal serão encaminhadas à Diretoria-Geral da Secretaria, e aquelas contra servidores dos cartórios eleitorais serão encaminhadas ao Corregedor Regional Eleitoral;

V – os casos omissos serão encaminhados pelo Ouvidor Eleitoral a quem julgar competente.

Art. 18. A Ouvidoria terá sistema informatizado, elaborado e mantido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal, para processamento das manifestações recebidas.

Art. 19. Nos casos de questionamentos que digam respeito a processos judiciais, a mensagem será encaminhada ao gabinete do Juiz Relator.

Art. 20. A Ouvidoria Eleitoral poderá orientar sobre o andamento processual, informando os dados fornecidos pelo sistema próprio para esse fim.

Art. 21. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I – consulta, reclamação, denúncia ou 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 do inciso I do art. 129 e do art. 144 da Constituição Federal de 1988;

III – mensagem desrespeitosa, que contenha linguagem ofensiva ou grosseira.

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II deste artigo, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado endereçamento.

§ 2º Na hipótese do inciso III deste artigo, a manifestação será arquivada.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. 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 atos normativos para regulação de procedimentos e instruções às autoridades judiciárias, servidores e auxiliares da Justiça Eleitoral de Minas Gerais.

Art. 23. O Quadro de Pessoal da Ouvidoria Eleitoral será 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 inciso V do art. 37 da Constituição Federal de 1988.

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

Art. 24. As informações, os documentos e os esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Eleitoral serão fornecidos no prazo de até cinco dias úteis, permitida a prorrogação por até igual período, mediante justificativa, e a inobservância sujeitará o infrator deste dever funcional às penalidades impostas pela lei, ressalvada a hipótese prevista nos §§1º e 2º do art. 11 da Lei no 12.527, de 2011.

§ 1º No caso da ressalva do *caput* deste artigo, as unidades do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria no prazo de até vinte dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º No caso das mensagens recebidas por meio do Fale Conosco, caberá às unidades deste Tribunal responder no prazo de até dois dias úteis contados do recebimento da mensagem, nos termos da Portaria nº 275, de 15 de maio de 2014, da Presidência.

§ 3º O Tribunal envidará esforços para a redução do prazo de resposta.

Art. 25. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário 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 *caput* e no parágrafo único do art. 4º-B, da Lei 13.608, de 2018;

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará complementação da informação que deverá ser respondida em dois dias úteis, caso contrário a manifestação poderá ser arquivada sem resposta conclusiva;

§ 3º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 26. Os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria serão publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal.

Art. 27. O Ouvidor Eleitoral poderá solicitar ao Presidente do Tribunal a realização de treinamento para os servidores lotados na Ouvidoria.

Art. 28. As dúvidas e os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor Eleitoral.

Art. 29. Ficam revogadas as seguintes resoluções:

I — a Resolução TRE-MG nº 843, de 28 de julho de 2010;

II — a Resolução TRE-MG nº 853, de 14 de setembro de 2010;

III — a Resolução TRE-MG nº 991, de 18 de dezembro de 2014;

IV — a Resolução TRE-MG nº 1.002, de 8 de outubro de 2015.

Art. 30. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 19 de abril de 2022.

Des. MARCOS LINCOLN  
Presidente Relator