

TERMO DE USO E PRIVACIDADE – Ouvidoria do TRE-PI

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI) atua como **canal de comunicação para a recepção e o tratamento das manifestações da pessoa usuária dos serviços prestados pelo TRE-PI**, nos termos da **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, e responsável pelo **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**, nos termos da **Lei nº 12.527/2011**.

1 COMPETÊNCIAS

Entre suas competências se encontra a de **receber, analisar e responder de imediato as manifestações** da pessoa usuária dos serviços prestados pelo TRE-PI.

A Ouvidoria recebe os seguintes tipos de manifestações:

- Pedido de Informação – Lei nº 12.527/2011;
- Solicitação;
- Denúncia;
- Reclamação;
- Crítica;
- Elogio;
- Sugestão;
- Denúncia de assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência política, violência doméstica e familiar por meio do canal especializado da **Ouvidoria da Mulher**.

A Ouvidoria é a **unidade encarregada de dados pessoais** no âmbito do TRE-PI, atuando como canal de comunicação entre o titular de dados pessoais e o TRE-PI. Dessa forma, o(a) titular pode fazer requisições e exercer seus direitos em relação aos dados pessoais tratados pelo TRE-PI pelos canais de atendimento da Ouvidoria.

Além disso, a Ouvidoria elabora **relatórios de atendimento** e realiza **pesquisa de satisfação do atendimento** prestado pela Ouvidoria e demais unidades do TRE-PI.

Colabora, ainda, para **eleva o nível de excelência** das atividades necessárias à prestação dos serviços, sugerindo medidas de aprimoramento e

buscando soluções para os problemas apontados, a partir das manifestações recebidas.

2 CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- **Formulário eletrônico:** página do TRE-PI na internet: <https://www.tre-pi.jus.br/institucional/ouvidoria/formulario-eletronico-sac-je>
- **E-mail:** ouvidoria@tre-pi.jus.br
- **Aplicativo de Mensagens WhatsApp** (7h às 13h*): (86) 2107-9677
- **Telefones** (7h às 13h*): 0800 086 0086; (86) 2107-9678; (86) 2107-9677
- **Atendimento presencial** (7h às 13h*): Praça Desembargador Edgard Nogueira, nº 80. Bairro Cabral. Teresina-PI - CEP 64000-920 (Brasil)
- **Ouvidoria da Mulher:** telefone e whatsapp (86) 2107-9652; e-mail: ouvidoriadamulher@tre-pi.jus.br

*** Em ano eleitoral, a partir do mês de julho, a Ouvidoria funciona de 7h às 14h.**

3 DADOS PESSOAIS

Ao utilizar os serviços da Ouvidoria, a **pessoa usuária autoriza** a coleta, armazenamento, tratamento, processamento e uso de dados e informações enviadas e/ou transmitidas para que sejam tomadas as providências para atendimento da manifestação.

Em conformidade com a legislação aplicável, em especial, a **Lei Geral de Proteção de Dados** (Lei nº 13.709/2018) e a **Lei de Acesso à Informação** (Lei nº 12.527/2011), informamos que os dados pessoais coletados pelos canais de atendimento da Ouvidoria serão mantidos no **Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE)**, em ambiente controlado, seguro e nível de acesso restrito, de maneira que estejam protegidos e seja mantida a sua integridade.

A pessoa usuária deve se **identificar corretamente** e apresentar os **dados verídicos**, sob pena de impossibilitar o atendimento pleiteado, de prejudicar a elaboração da resposta e da estatística, bem como de deixar de receber resposta, caso não forneça os meios de contato (telefone, endereço físico ou eletrônico) de forma correta.

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

A Ouvidoria fica autorizada a **tomar decisões** referentes ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais:

- Nome completo;
- Imagem do documento de identificação*: Carteira de Identidade (RG); Cadastro de Pessoa Física(CPF); Carteira Nacional de Habilitação (CNH), quando necessária;
- Imagem da pessoa usuária*, quando necessária;
- Número do CPF ou Título Eleitoral;
- Números de telefone;
- Endereço eletrônico (e-mail);
- Dados sociodemográficos, quando coletados.

*** quando necessária a confirmação da identidade da pessoa.**

4 COMO OS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS

A Ouvidoria do TRE-PI **coletará** informações pessoais quando:

- Entrar em contato pelo telefone, aplicativo de mensagens, e-mail ou presencialmente;
- Acessar o sítio eletrônico e realizar o cadastro de sua manifestação por meio do formulário eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria;
- Enviar correspondência com sua manifestação;
- Registrar sua demanda em órgãos e entidades não responsáveis pelo tratamento de manifestações.
- Comunicação de autoridade pública ou terceiro;

- Sistemas governamentais.

5 FINALIDADES DO TRATAMENTO DOS DADOS

A Ouvidoria pode **tratar** os dados pessoais e outras informações para finalidades relacionadas ao desempenho das suas atividades legais, entre as quais se encontram:

a) Prestação de serviços:

- Acolher e registrar manifestações;
- Analisar preliminarmente a manifestação;
- Coletar informações adicionais, quando necessário;
- Encaminhar a manifestação para as áreas internas competentes ou para apuração pelos órgãos e entidades;
- Informar sobre o andamento da manifestação;
- Responder a manifestação;
- Tratar todas as informações recebidas com confidencialidade e discrição.

b) Segurança e risco:

- Identificar, prevenir e gerenciar eventuais riscos de segurança, física ou virtual, sua, da Ouvidoria ou de terceiros;
- Certificar a identidade da pessoa usuária do serviço, quando necessário;
- Identificar mau uso do sistema eletrônico;
- Assegurar a precisão e a integridade das informações transmitidas à Ouvidoria.

c) Cumprimento de obrigações legais e regulatórias:

- Cumprir ordens e decisões judiciais;
- Atender exigências dos órgãos de controle ou de autoridades do sistema de justiça acerca das atividades desempenhadas pela Ouvidoria;

d) Manter, criar e melhorar as nossas atividades:

- Realizar pesquisas de satisfação para melhoria dos nossos serviços;
- Divulgar as informações e os dados estatísticos;
- Elaborar os relatórios que visem ao aprimoramento dos serviços prestados pelo TRE-PI.

Os dados coletados serão **utilizados** para que se possa prestar o atendimento pleiteado, para **identificação** do(a) titular da manifestação, para **atendimentos** posteriores e para facilitar o **encaminhamento** de futuras solicitações.

Terão, também, a utilidade de **gerar estatísticas** de atendimento com dados **anonimizados** e realização de **pesquisa de satisfação**, quando serão usados dados de contato tal como telefone e e-mail.

A Ouvidoria **não se responsabiliza** no caso de haver alterações posteriores quanto às informações prestadas e formas de contato da pessoa usuária.

6 COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

Quando não é possível resposta imediata, a Ouvidoria encaminha as manifestações às **áreas competentes responsáveis** pelo fornecimento de informações e demais providências, assim como acompanha o trâmite das manifestações, até a resposta administrativa final.

A Ouvidoria **não compartilha** dados pessoais de pessoas usuárias com terceiros. O **eventual compartilhamento** ocorre apenas com outras unidades internas do TRE-PI, ouvidorias públicas ou órgãos que integrem redes oficiais de atendimento, e somente quando isso for necessário para garantir a adequada análise e resposta às manifestações recebidas.

Nesses casos, o compartilhamento respeita os princípios e fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como a **finalidade, a necessidade e a segurança das informações**. **Apenas os servidores e colaboradores** que precisam tomar conhecimento das informações para a formulação da resposta poderão ter acesso a elas e apenas aos dados necessários à elaboração da resposta.

Quando solicitado sigilo de dados pessoais, a Ouvidoria encaminha manifestação **sem os dados de identificação da pessoa usuária**.

As **denúncias ou comunicações de assédio moral, assédio sexual, discriminação, violência política ou violência doméstica e familiar** são encaminhadas às unidades ou órgãos de apuração com a **anuência** da(o) denunciante.

7 INFORMAÇÕES ADICIONAIS

A Ouvidoria poderá, **a qualquer tempo**, fornecer dados ou informações para atender **ordem judicial**.

As demandas relacionadas com notícias de irregularidade na propaganda eleitoral **não serão processadas** pela Ouvidoria, que orientará a parte interessada acerca das ferramentas, a exemplo do **aplicativo PARDAL**, colocadas à disposição pela Justiça Eleitoral para apreciação dos fatos e condutas narradas.

As informações aqui prestadas podem ser alteradas, quando necessário ou conveniente, para garantir **maior clareza e/ou precisão**. Desse modo, recomenda-se que sejam consultadas a cada vez em que encaminhadas manifestações à Ouvidoria, sob quaisquer de suas formas de contato. A data da última atualização do presente documento consta em seu final.

8 LEGISLAÇÃO

- [Resolução TRE-PI nº 485, de 16 de julho de 2024](#): Institui o Programa de Prevenção e Medidas de Segurança Voltado ao Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar contra Magistradas e Servidoras no Âmbito da Justiça Eleitoral do Piauí.
- [Resolução TRE-PI nº 484, de 15 de julho de 2024](#): Regulamenta a Lei de Acesso à Informação e a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do TRE-PI.
- [Resolução TRE-PI nº 463, de 23 de março de 2023](#): Dispõe sobre a regulamentação das atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.
- [Resolução TRE-PI nº 464, de 23 de março de 2023](#): Aprova o regulamento interno da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí.
- [Resolução TRE-PI nº 433, de 24 de novembro de 2021](#): Institui a Ouvidoria da Mulher e a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação.

Março/2026