

## RESOLUÇÃO Nº 463, DE 23 DE MARÇO DE 2023

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0600028-06.2023.6.18.0000. ORIGEM: TERESINA/PI.**

**Interessada:** Ouvidoria Eleitoral do Piauí

**Relator:** Desembargador Erivan Lopes

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

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 15, inciso IX, da Resolução TRE-PI nº 107, de 4 de julho de 2005 (Regimento Interno do Tribunal),

**CONSIDERANDO** que, na [Resolução TRE-PI nº 271, de 1º de outubro de 2013 \(Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal\)](#), a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí está prevista apenas no art. 131 do Título V - Das Disposições Finais e Transitórias;

**CONSIDERANDO** que, no organograma do Anexo V da Resolução TRE-PI nº 120, de 9 de junho de 2006, a Ouvidoria está integrada à estrutura administrativa do Tribunal e vinculada à Presidência; entretanto, sem dispor de estrutura de cargos ou funções;

**CONSIDERANDO** a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, que dispõe sobre o acesso à informação pública;

**CONSIDERANDO** a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público ou Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**CONSIDERANDO** a Lei 13.608, 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; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;

**CONSIDERANDO** o Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta, refletindo em atividades das unidades de ouvidoria e dos órgãos apuradores das referidas denúncias;

**CONSIDERANDO** a aprovação da Lei nº 13.709, 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 Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527/2011;

**CONSIDERANDO** a Resolução CNJ nº 432, 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 TSE nº 23.705, de 2 de agosto de 2022, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria necessita de estrutura organizacional adequada ao cumprimento de suas finalidades;

**CONSIDERANDO**, ainda, a Decisão proferida pela Presidência do TRE-PI no Processo SEI nº 0008301-50.2021.6.18.8000,

**RESOLVE:**

## **CAPÍTULO I**

### **DA OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ**

**Art. 1º** A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí é um órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, essencial à administração da Justiça, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas das pessoas usuárias.

**§ 1º** A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação direta entre cidadãos e cidadãs e o Tribunal, visando orientar, transmitir informações, promover a defesa da cidadania e contribuir para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral do Piauí.

**§ 2º** A Ouvidoria atuará com observância dos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia na prestação dos serviços públicos e no atendimento ao usuário e usuária, bem como reger-se-á pelos princípios contidos no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal.

## **SEÇÃO I**

### **DA COMPOSIÇÃO, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

**Art. 2º** A Ouvidoria, com sede na Capital do Estado do Piauí, ficará direta e funcionalmente vinculada à Presidência.

**Art. 3º** As competências, as atribuições e a estrutura da Ouvidoria serão regulamentadas por meio de ato normativo próprio.

**Art. 4º** Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria o Ouvidor Eleitoral, o Ouvidor Eleitoral substituto, o Titular Administrativo da Ouvidoria, o Auxiliar da Ouvidoria e os Atendentes da Ouvidoria.

**§ 1º** A função de Ouvidor será exercida por magistrada ou magistrado eleitoral em atividade, preferencialmente membro efetivo do Colegiado, eleito pela maioria do Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, para o mandato de 1 (um) ano, a contar da data desta escolha, permitida a reeleição. [\(Redação dada pela Resolução TRE/PI nº 481/2024\)](#)

§ 2º Fica vedada a acumulação da função de Ouvidor com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

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

§ 4º O Ouvidor Eleitoral, em seus afastamentos legais, será substituído pelo Ouvidor Eleitoral substituto.

§ 5º O quadro funcional da Ouvidoria será composto por servidores efetivos do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, que deverão ser designados para desempenhar as funções comissionadas da Ouvidoria.

§ 6º As funções comissionadas serão providas mediante indicação do Ouvidor Eleitoral e designação do Presidente do Tribunal.

§ 7º A Ouvidoria Eleitoral, pelas suas especificidades, será titularizada administrativamente por servidora ou servidor da Justiça Eleitoral, sendo auxiliados por, no mínimo, dois servidores ou servidoras, podendo contar com auxílio de colaboradores e estagiários.

**Art. 5º** No exercício de suas atividades, a Ouvidoria atua no diálogo entre o Tribunal e o cidadão, mediante recebimento de manifestações e fornecimento de informações, visando à contínua melhoria dos serviços eleitorais prestados no âmbito de sua circunscrição.

**Art. 6º** Qualquer cidadão ou cidadã, que pertença ao público interno ou externo, pode apresentar, sem ônus, manifestação à Ouvidoria.

**Art. 7º** O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, por carta, telefone, e-mail e formulário eletrônico disponível no portal do Tribunal.

§ 1º As manifestações recebidas pela Ouvidoria devem ser registradas no sistema informatizado com nível de acesso restrito e por ordem cronológica, para fins de triagem, classificação e atendimento.

§ 2º As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato da pessoa usuária.

§ 3º A identificação da pessoa usuária é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018.

§ 4º A pessoa usuária poderá requerer o sigilo 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 13.608, 10 de janeiro de 2018.

§ 5º 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.

§ 6º Os canais de atendimento observarão condições de acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

**Art. 8º** A Ouvidoria atenderá no horário de funcionamento da Secretaria do Tribunal.

## SEÇÃO II

## **DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 9º** À Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí compete:

- I** – atuar como canal permanente de comunicação para receber pedidos de informações, solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios das pessoas usuárias e servidores da Justiça Eleitoral do Piauí, considerando a legitimidade de toda e qualquer questão;
- II** – assegurar a todos que procurem a Ouvidoria Eleitoral o retorno das providências adotadas e dos resultados alcançados a partir da sua intervenção;
- III** – garantir um caráter de discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;
- IV** – encaminhar aos setores competentes as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, com vistas à realização de correções e, quando cabível, à apuração da responsabilidade;
- V** – identificar as causas e buscar soluções que viabilizem o aprimoramento dos serviços, a partir das reclamações, informações e sugestões recebidas;
- VI** – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;
- VII** – encaminhar à Presidência do Tribunal extrato mensal de atendimentos prestados e relatório, com periodicidade mínima anual, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- VIII** – acolher os pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, adotando as providências cabíveis;
- IX** – receber informações a que alude o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, bem como as requisições do titular de dados pessoais, previsto na Lei 13.709, de 2018;
- X** – aferir o grau de satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo Tribunal;
- XI** – divulgar, por meio da Carta de Serviços ao Cidadão ou por outros meios, as principais atribuições do Tribunal, Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimentos aos Eleitores, bem como das unidades desses órgãos, responsáveis pelos atendimentos às cidadãs e aos cidadãos;
- XII** – desenvolver outras atividades correlatas.

**Art. 10.** São atribuições do Ouvidor ou da Ouvidora Eleitoral:

- I** – dirigir os trabalhos da Ouvidoria;
- II** – expedir orientações internas acerca dos procedimentos necessários à boa ordem e à celeridade dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- III** – recomendar à Administração do Tribunal a adoção de medidas administrativas que permitam a melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços colocados à disposição do cidadão;
- IV** – indicar à Presidência do Tribunal os servidores que atuarão na Ouvidoria, bem como aqueles que exercerão as funções comissionadas;
- V** – fomentar a capacitação dos servidores que atuam na Ouvidoria;
- VI** – propor, quando necessário, a atualização do Regimento Interno do TRE-PI e Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal em assuntos pertinentes à Ouvidoria;

**VII** – elaborar e alterar o Regulamento Interno da Ouvidoria, submetendo-o ao Tribunal;

**VIII** – promover a integração com as demais Ouvidorias, visando o intercâmbio de informações necessárias ao aprimoramento dos serviços;

**IX** – atuar em parceria com as demais unidades administrativas do Tribunal;

**X** – apresentar ao Pleno do Tribunal o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.

**Art. 11.** São atribuições do Ouvidor Eleitoral substituto todas aquelas relacionadas no art. 10, nos casos de afastamentos ou impedimentos do Ouvidor Eleitoral titular.

**Art. 12.** O titular administrativo da Ouvidoria, sob a orientação do Ouvidor ou da Ouvidora:

**I** – acompanhará o desenvolvimento dos programas e das atividades;

**II** – organizará e controlará as atividades da Ouvidoria;

**III** – comunicará e promoverá esforços, junto às demais unidades do tribunal, para fins de atendimento às respostas e aos prazos previstos nesta Resolução;

**IV** – apresentará à Presidência do Tribunal, pelo meio disponível, extratos mensais de manifestações recebidas e de atividades executadas pela Ouvidoria, informando, para providências, as demandas que não foram atendidas ou cujo prazo de resposta fora descumprido pelas unidades do tribunal;

**V** – encaminhará relatório com periodicidade mínima anual de atividades exercidas, para publicação;

**VI** – atualizará ou provocará a atualização, com periodicidade mínima anual, da Carta de Serviços ao Cidadão;

**VII** – desempenhará outras atividades decorrentes do exercício da função ou que lhe sejam cometidas pela Ouvidora ou Ouvidor;

**VIII** – praticará, na ausência ou no impedimento do Ouvidor ou da Ouvidora e respectivo substituto ou substituta, os atos de direção necessários ao desenvolvimento das atividades da unidade.

**Art. 13.** A Ouvidoria Eleitoral, pelas suas especificidades, será titularizada administrativamente por servidora ou servidor da Justiça Eleitoral, sendo auxiliados por, no mínimo, dois servidores ou servidoras, podendo contar com auxílio de colaboradores e estagiários.

**Art. 14.** São atribuições do Auxiliar da Ouvidoria:

**I** – organizar o atendimento aos usuários dos serviços da Ouvidoria;

**II** – acompanhar e orientar o atendimento das manifestações recebidas;

**III** – elaborar estatísticas e relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como sugerir providências;

**IV** – criar processos permanentes de divulgação dos serviços da Ouvidoria junto ao público interno e externo;

**V** – proceder às providências e diligências determinadas pelo Ouvidor Eleitoral;

**VI** – acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor Eleitoral;

**VII** – organizar audiências, seminários, encontros, palestras e outras atividades, por determinação do Ouvidor Eleitoral;

**VIII** – relacionar-se e manter intercâmbio de dados e conhecimentos técnicos com Ouvidorias de outros órgãos da Administração Pública;

**IX** – manter a organização da Ouvidoria no que se refere aos bens permanentes e materiais de consumo;

**X** – auxiliar o Ouvidor no exercício de suas atribuições;

**XI** – acompanhar o processo contínuo de modernização administrativa, realizando análise funcional do nível de burocracia e de agilidade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

**XII** – formular e acompanhar o cumprimento das estratégias e metas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria;

**XIII** – provocar atualização de procedimentos e sistemas utilizados pela Ouvidoria;

**XIV** – executar tarefas correlatas.

**Art. 15.** São atribuições dos Atendentes da Ouvidoria:

**I** – prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 7º desta Resolução, registrando-o e dando conhecimento dos atendimentos ao Auxiliar da Ouvidoria;

**II** – acompanhar e assistir o Auxiliar da Ouvidoria em suas atribuições;

**III** – encaminhar e controlar o fluxo de documentos, processos, petições e demais expedientes que tramitarem na Ouvidoria;

**IV** – primar pela segurança, higiene, limpeza, manutenção e conservação do patrimônio da Ouvidoria, comunicando ao Auxiliar da Ouvidoria para a tomada de providências necessárias ao bom desempenho das atividades em geral.

## **CAPÍTULO II**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 16.** As unidades administrativas do Tribunal deverão, sempre que demandadas, em caráter prioritário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** Na hipótese em que não haja resposta da Unidade à demanda remetida pela Ouvidoria, o expediente será encaminhado ao Ouvidor ou à Ouvidora para adoção das providências que entender cabíveis.

**Art. 17.** A Escola Judiciária Eleitoral do Piauí (EJE - TRE-PI) oferecerá suporte à Ouvidoria para a promoção da qualificação de seus membros e dos usuários e usuárias do serviço público, bem como para a realização de eventos relacionados à área.

**Art. 18.** O art. 131 da Resolução TRE-PI nº 271, de 1º de outubro de 2013 (Regulamento da Secretaria do Tribunal) passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 131. A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração e essencial à administração da Justiça, tendo por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a cidadã e o

Tribunal, visando promover a defesa da cidadania e contribuir no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo TRE/PI. (NR)

§ 1º A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí será dirigida por membro efetivo da Corte, com mandato de 01 (um) ano, permitida a recondução.

§ 2º O(a) Ouvidor(a) e respectivo(a) substituto(a) serão eleitos pela maioria do Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

§ 3º Fica vedada a acumulação das funções da Ouvidoria com as de cargos diretivos do TRE/PI, de juiz auxiliar e de direção da Escola Judiciária Eleitoral do Piauí.

§ 4º A Ouvidoria terá a organização e funcionamento estabelecidos em Regulamento próprio.

§ 5º Todos os órgãos da Justiça Eleitoral do Piauí deverão, em caráter prioritário, prestar o necessário apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria."

**Art. 19.** Ficam revogadas:

**I** – a [Resolução TRE-PI 171, de 30 de novembro de 2009](#), publicada no Diário da Justiça Eletrônico nº 229, de 16/12/2009;

**II** – a [Resolução TRE-PI 246, de 18 de junho de 2012](#), publicada no Diário da Justiça Eletrônico nº 113, de 20/6/2012;

**III** – a [Resolução TRE-PI 250, de 7 de agosto de 2012](#), publicada no Diário da Justiça Eletrônico nº 166, de 13/8/2012.

**Art. 20.** Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, em Teresina, aos 23 dias do mês de março de 2023.

DESEMBARGADOR ERIVAN LOPES

**Presidente e Relator**