



TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

**INSTRUÇÃO Nº 0600612-45.2021.6.00.0000 (PJE) – BRASÍLIA –
DISTRITO FEDERAL**

RELATOR: MINISTRO EDSON FACHIN

**INSTRUÇÃO. REGULAMENTAÇÃO. ATRIBUIÇÕES,
FUNCIONAMENTO E ESTRUTURA DAS
OUVIDORIAS ELEITORAIS DOS TRIBUNAIS
REGIONAIS ELEITORAIS E DO TRIBUNAL
SUPERIOR ELEITORAL. MINUTA APROVADA.**

1. Trata-se de proposta de resolução regulamentadora das atribuições, do funcionamento e da estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral, à luz das balizas estipuladas pela Resolução-CNJ nº 432/2021.
2. Minuta resultante de atuação de Grupo de Trabalho constituído pela Presidência do Tribunal Superior Eleitoral para transpor à realidade desta Justiça Especializada os marcos disciplinares estipulados pelo Conselho Nacional de Justiça, voltados notadamente a uniformizar procedimentos, a integrar as Ouvidorias Judiciais e a assegurar a observância das Leis nº 13.709/2018, nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017.
3. No Capítulo I, estão relacionadas atribuições básicas das Ouvidorias Eleitorais, provendo regulamentação para o seu funcionamento e estrutura. No Capítulo II, contempla-se regramento normativo específico à Ouvidoria deste Tribunal Superior.

4. A minuta de resolução disciplina as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais, à luz das rotinas mais usualmente relacionadas à atuação da unidade e das novas incumbências que se conformam diante das inovações legislativas com impacto direto na dimensão das funções das Ouvidorias.
5. A proposta de regulamentação assegura às Ouvidorias Eleitorais a independência necessária para atuar no fomento à cultura de transparência e fornece a estrutura mínima para que possam se engajar no combate às práticas direcionadas à difusão de desinformação.
6. Minuta aprovada.

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO EDSON FACHIN (Presidente e Relator): Trata-se de proposta de resolução regulamentadora das atribuições, do funcionamento e da estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral, para adequação aos parâmetros fixados na Resolução nº 432, do Conselho Nacional de Justiça, de 27.10.2021, que “dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências”.

Inauguram este feito as Informações nº 57/2021 e nº 58/2021, da Assessoria da Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

A primeira notícia a publicação da Resolução-CNJ nº 423/2021, enquanto a segunda contempla propostas de alteração de resoluções deste Tribunal impactadas pela publicação da Resolução-CNJ nº 432/2021 e consigna que possíveis modificações na estrutura da secretaria do TSE, em razão da vigência daquele ato regulamentar, devem ser discutidas em processo administrativo que versa acerca da atualização do Regimento Interno desta Corte (SEI nº 2021.00.000001284-0).

Realizada em 17.12.2021 eleição para os cargos de Presidente e Vice-Presidente deste Tribunal, e considerando a aptidão do tema tratado nestes autos a interferir na estrutura da Corte, procedeu-se à redistribuição do feito ao Gabinete da Vice-Presidência em 28.12.2021, por meio do despacho de ID nº 157121338 da Secretaria-Geral da Presidência.

Em 24.2.2022, mediante despacho de ID nº 157315469, foi constituído Grupo de Trabalho (GT), integrado por representantes das Ouvidorias de Tribunais Regionais Eleitorais do Espírito Santo, do Maranhão, de Pernambuco, do Tocantins e de Roraima, integrantes da Rede de Governança da Justiça Eleitoral, bem como pela Assessora-Chefe da Ouvidoria do TSE, pelo Secretário de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental do TSE, e presidido pela Juíza Ouvidora do TSE. Posteriormente, representante da Ouvidoria do TRE de Minas Gerais foi

também agregada ao GT, a fim de assegurar a colaboração de um Tribunal Regional de grande porte nos trabalhos propostos.

Atribuíram-se ao grupo, naquele ato, as funções de promover adequações ao regramento espelhado na Resolução-CNJ nº 432/2021 quanto às atribuições, ao funcionamento e à estrutura administrativa da Ouvidoria deste Tribunal, e, ainda, de discutir diretrizes mínimas comuns às Ouvidorias Eleitorais.

Colaciona-se a minuta produzida ao final das atividades do Grupo de Trabalho, evidenciando-se que, em seu Capítulo I, relacionam-se as atribuições básicas das Ouvidorias Eleitorais, provendo-se a regulamentação para o seu funcionamento e estrutura, e no Capítulo II apresenta-se regulamentação específica à Ouvidoria deste Tribunal Superior.

É o relatório.

VOTO

O SENHOR MINISTRO EDSON FACHIN (Presidente e Relator): Trata-se de proposta de resolução regulamentadora das atribuições, do funcionamento e da estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral, à luz das balizas estipuladas pela Resolução-CNJ nº 432/2021.

A minuta resulta de discussões e estudos realizados pelo Grupo de Trabalho constituído pela Presidência desta Corte, que atuou na missão de transpor à realidade desta Justiça Especializada os marcos disciplinares estipulados pelo Conselho Nacional de Justiça, voltados notadamente a uniformizar procedimentos, a integrar as Ouvidorias Judiciais e a assegurar a observância das Leis nº 13.709/2018, nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017.

A resolução proposta encampa, em seu Capítulo I, normas gerais de aplicabilidade a todas as Ouvidorias Eleitorais, dentre as quais se avivam as que definem as ouvidorias como espaço de participação social (art. 3º, I), para promoção de formas de atuação em defesa da ética, da legalidade, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público na Justiça Eleitoral (art. 3º, II), em que será estimulado o desenvolvimento de cultura de transparência (art. 3º, VI).

Realçam-se, para além das atividades tradicionalmente associadas à atuação das Ouvidorias, as atribuições previstas no sentido de promover a adoção de mediação e conciliação entre os entes sociais e o respectivo Tribunal a que vinculada, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; de estimular a participação popular através da realização de audiências públicas, eventos de troca de experiências e boas práticas junto a outras unidades e instituições, desenvolvendo atividades e projetos internos e externos ao Tribunal; de fomentar iniciativas no Tribunal voltadas à garantia de inclusão de grupos minorizados ou em situação de vulnerabilidade, bem como à acessibilidade física e comunicacional; de realizar, de forma

autônoma ou em parceria com outras unidades do próprio Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos de cidadania e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral (art. 3º, X, XV, XVI, XVII).

Registre-se, por oportuno, que o art. 3º firma a necessidade de prestar contas e trazer ao conhecimento do Tribunal as demandas apreciadas, mencionando-se, no inciso XXV, a atribuição de “encaminhar à Presidência do respectivo tribunal extrato mensal de atendimentos prestados e relatório, com periodicidade mínima anual, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria”.

Ainda das regras iniciais, comuns ao funcionamento das Ouvidorias Eleitorais, denotam-se o olhar atento às ferramentas tecnológicas que aperfeiçoem a prestação do serviço (art. 4º, § 1º), o compromisso com a acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (art. 5º), a garantia de exercício de direitos pelas pessoas em situação de rua (art. 6º).

O art. 11 preconiza que “as denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existirem, de plano, provas mínimas de autoria e materialidade”.

Quanto ao ponto, registra-se que o vocábulo “razoáveis”, constante da minuta original encaminhada pelo grupo, foi alterado para “mínimas”, no intuito de assegurar maior objetividade na análise acerca da robustez dos elementos probatórios que acompanhem denúncia ou comunicações de irregularidades feitas de forma anônima.

Para além disso, cumpre rememorar que a previsão se alinha à jurisprudência sedimentada no Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que: “A denúncia anônima pode servir de base válida à investigação e à persecução criminal, desde que precedida por diligências tendentes a averiguar os fatos nela noticiados antes da instauração do inquérito policial. Precedentes” (HC nº 141.157-AgR, Rel. Min. Rosa Weber).

O dispositivo condiciona o recebimento da comunicação à existência de arcabouço probatório mínimo, a evitar a permanência de situações de ilegalidade, sem descuidar da cautela que se deve adotar no tocante a eventuais posturas levianas.

O art. 12 estatui que as demandas relacionadas com notícia de irregularidade na propaganda eleitoral não serão processadas pela Ouvidoria, pois a Justiça Eleitoral mantém ferramentas e canais específicos para a tramitação de denúncias de tal natureza, os quais serão devidamente informados à parte interessada.

O art. 13 assegura a ciência, pelos cidadãos, dos termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria, os quais serão mantidos atualizados.

No art. 14 reproduz-se o trâmite para eleição da Ouvidora ou Ouvidor do Tribunal, e seus substitutos, nos moldes estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

Já no Capítulo II relacionam-se normas próprias às atribuições, ao funcionamento e à estrutura da Ouvidoria do TSE, particularizando-se as previsões à realidade deste Tribunal Superior.

Por fim, assinala-se prazo de 120 (cento e vinte) dias para que esta resolução entre em vigor, prescrevendo-se, ainda, que os Tribunais Regionais operem as necessárias adequações em atos regulamentares próprios.

De tudo quanto foi exposto, infere-se a vocação da resolução proposta para bem disciplinar as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais, à luz das rotinas mais usualmente relacionadas à atuação da unidade e das novas incumbências que se conformam diante das inovações legislativas com impacto direto na dimensão das funções das Ouvidorias.

Ademais, a proposta de regulamentação assegura às Ouvidorias Eleitorais a independência necessária para atuar no fomento à cultura de transparência e fornece a estrutura mínima para que possam se engajar no combate às práticas direcionadas à difusão de desinformação.

Instrução nº 0600612-45 – BRASÍLIA/DF

Diante do exposto, proponho a aprovação da presente minuta pelo Plenário desta Corte.

É como voto.

RESOLUÇÃO Nº XX.XXX

INSTRUÇÃO Nº 0600612-45.2021.6.00.0000 – CLASSE 11544 – BRASÍLIA – DISTRITO FEDERAL

Relator: Ministro Luiz Edson Fachin

Interessado: Tribunal Superior Eleitoral

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.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução 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.

Parágrafo único. Os Tribunais Regionais Eleitorais poderão estabelecer, no âmbito de suas atuações, normas complementares às previstas nesta Resolução.

Seção I

Das Ouvidorias Eleitorais

Art. 2º As Ouvidorias Eleitorais são unidades essenciais dos Tribunais Eleitorais e possuem autonomia funcional, atuando como canais de fomento à transparência dos órgãos da Justiça Eleitoral e de realização democrática através da gestão participativa e da escuta popular.

Art. 3º As Ouvidorias Eleitorais serão vinculadas à Presidência do respectivo Tribunal Eleitoral, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas recebidas, cabendo-lhes, dentre outras, as seguintes atribuições:

- I – funcionar como espaço de participação social;
- II – promover formas de atuação em defesa da ética, da legalidade, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público na Justiça Eleitoral;
- III – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos de cidadania, em observância à legislação pertinente;
- IV – promover a qualidade dos serviços e dos sistemas da Justiça Eleitoral;
- V – ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos e cidadãs e demais entes sociais;
- VI – estimular o desenvolvimento da cultura de transparência e da participação cidadã no âmbito do Tribunal;
- VII – realizar o atendimento de demandas relacionadas a sistemas, informações ou serviços prestados pelo respectivo órgão;
- VIII – realizar o atendimento à cidadã e ao cidadão no que se refere às orientações quanto às operações do cadastro eleitoral, nos casos em que lhe for atribuída essa função;
- IX – estabelecer mecanismos para que as demandas sociais sejam efetivamente observadas e consideradas na atuação dos órgãos da Justiça Eleitoral;
- X – promover a adoção de mediação e conciliação entre os entes sociais e o respectivo Tribunal a que vinculada, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- XI – receber pedidos de informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal;
- XII – encaminhar demandas recebidas aos setores competentes para adoção de providências ou para prestar informações que não estejam divulgadas em seus sítios na internet e que não sejam de acesso restrito, consideradas como tais aquelas cujo acesso seja protegido por legislação específica e por regulamentação própria;
- XIII – encaminhar, a critério e conforme definido expressamente pelo Tribunal, demandas cuja atribuição para recebimento ou processamento seja de outro órgão, nas hipóteses em se entender que o encaminhamento for viável ou decorrer de obrigação legal, cientificando-se a parte interessada previamente e respeitando-se, no compartilhamento, as regras para o tratamento dos dados pessoais previstas na LGPD;

XIV – interagir com as unidades internas para a solução dos questionamentos recebidos;

XV – estimular a participação popular através da realização de audiências públicas, eventos de troca de experiências e boas práticas junto a outras unidades e instituições, desenvolvendo atividades e projetos internos e externos ao Tribunal;

XVI – fomentar iniciativas no Tribunal voltadas à garantia de inclusão de grupos minorizados ou em situação de vulnerabilidade, bem como à acessibilidade física e comunicacional;

XVII – realizar, de forma autônoma ou em parceria com outras unidades do próprio Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos de cidadania e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral;

XVIII – manter e garantir, a pedido ou sempre que a circunstância exigir, o sigilo da fonte das sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias e elogios recebidos;

XIX – promover a integração com as demais Ouvidorias Eleitorais e com outros órgãos ou Ouvidorias;

XX – gerenciar, a critério de cada tribunal, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, instituído pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

XXI – gerenciar ou realizar o serviço de informações ao público, nas hipóteses em que essa atribuição de serviço, em primeiro nível, lhe for afeto;

XXII – divulgar, por meio da Carta de Serviços ao Cidadão ou por outros meios, as principais atribuições dos Tribunais, Zonas Eleitorais e Centrais de Atendimento aos Eleitores, bem como das unidades desses órgãos, responsáveis pelos atendimentos às cidadãs e aos cidadãos;

XXIII – aferir a satisfação da sociedade, com os serviços prestados pela Ouvidoria, por meio da realização de pesquisa de satisfação;

XXIV – compilar, apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas; e

XXV – encaminhar à Presidência do respectivo tribunal extrato mensal de atendimentos prestados e relatório, com periodicidade mínima anual, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Seção II

Do funcionamento das Ouvidorias Eleitorais

Art. 4º As Ouvidorias eleitorais disponibilizarão atendimento presencial, por formulário eletrônico, por correspondência física ou eletrônica e por ligação telefônica, sendo facultativa adoção de outros canais de atendimento.

§ 1º As Ouvidorias Eleitorais utilizarão quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, priorizando o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021.

§ 2º Na página inicial do portal dos tribunais eleitorais na internet, será disponibilizado, de forma permanente e padronizada, o ícone de acesso à página da Ouvidoria.

§ 3º Ao receber a comunicação, a Ouvidoria fornecerá número do registro para acompanhamento, bem como orientações pertinentes ao seu processamento.

§ 4º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar acerca dos procedimentos de consulta.

Art. 5º Os canais de atendimento observarão condições de acessibilidade a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Art. 6º As Ouvidorias Eleitorais assegurarão a possibilidade de exercício dos direitos de cidadania pelas pessoas em situação de rua, facilitando o acesso aos espaços físicos de atendimento e a outros espaços do respectivo tribunal.

Art. 7º São obrigatórias a identificação e a indicação dos meios de contato da parte interessada, nas manifestações dirigidas à Ouvidoria.

§ 1º A parte interessada 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.

§ 2º Os dados pessoais da parte interessada não serão compartilhados pela Ouvidoria, salvo nos casos em que necessário para o atendimento da demanda e apenas dentro do respectivo órgão.

Art. 8º O atendimento às demandas que não tratem de feitos sujeitos a prazos previstos em legislação especial será feito pelas Ouvidorias no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º As unidades dos tribunais prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º Os tribunais eleitorais promoverão ações visando a redução do prazo de resposta.

Art. 9º No caso de a manifestação ter caráter jurisdicional, ela será devolvida à parte interessada com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

Art. 10. As demandas cujo recebimento e/ou processamento for de atribuição de outros órgãos podem, a critério do tribunal, ser encaminhadas àqueles, quando presentes elementos mínimos de processamento e sempre com a ciência prévia e expressa da parte interessada.

§ 1º Nos casos de impossibilidade da colheita da anuência prévia e expressa ou de negativa, quanto ao encaminhamento da demanda, proceder-se-á à pseudonimização dos dados pessoais da parte interessada, se houver, antes do envio a outros órgãos.

§ 2º Encaminhada a demanda a outro órgão, será garantido à parte interessada, no mínimo, o número de protocolo para acompanhamento no órgão de destino.

§ 3º O encaminhamento de demandas a outros órgãos não pode ser realizado nas hipóteses em que envolver tratamento de dados pessoais e não for possível o atendimento dos comandos contidos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§ 4º Caso não seja encaminhada ao órgão competente, a demanda será devolvida à parte interessada, com a indicação das formas de contato com o referido órgão.

Art. 11. As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existirem, de plano, provas mínimas de autoria e materialidade.

Parágrafo único. As informações recebidas na forma do *caput* serão utilizadas para implementar melhorias dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Art. 12. As demandas relacionadas com notícias de irregularidade na propaganda eleitoral não serão processadas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. A Ouvidoria orientará a parte interessada acerca das ferramentas colocadas à disposição pela Justiça Eleitoral, para apreciação dos fatos e condutas narradas.

Art. 13. Serão publicados, na página da Ouvidoria do portal do Tribunal na internet, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Parágrafo único. Os termos da política de uso e de tratamentos de dados pessoais serão mantidos atualizados, informando-se, ao final do documento, a data da última atualização.

Seção III

Da estrutura das Ouvidorias Eleitorais

Art. 14. A Ouvidora ou o Ouvidor do Tribunal e seus substitutos serão eleitos ou eleitas pela maioria dos integrantes dos Colegiados dos respectivos tribunais, para o período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 2º Na forma dos respectivos regimentos internos, são elegíveis as magistradas e magistrados em atividade, priorizando-se, para o exercício da função, os membros efetivos do Colegiado.

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

§ 4º Excepcionalmente, e de forma fundamentada, poderá a Ouvidora ou o Ouvidor ser indicada ou indicado pela Presidência do respectivo tribunal.

Art. 15. Compete à Ouvidora ou Ouvidor e a quem o substituir:

I – zelar pela execução das atribuições da Ouvidoria;

II – estimular a política de gestão da Ouvidoria e a ampliação dos canais de acesso à Justiça Eleitoral;

III – defender e representar os direitos dos cidadãos, cidadãs e demais entes sociais que procurem os serviços da Ouvidoria;

IV – atuar em prol do aperfeiçoamento dos serviços prestados, visando o fomento da transparência do tribunal;

V - zelar pela emissão e encaminhamento, pelos meios disponíveis, à Presidência do Tribunal, de extrato mensal de atendimentos efetuados e de relatório, com periodicidade mínima anual, de atividades realizadas pela Ouvidoria;

VI – zelar pela publicação anual do relatório de atividades realizadas na página da Ouvidoria;

VII – zelar pela atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, mesmo nas hipóteses em que esse serviço não seja atribuição da Ouvidoria;

VIII – realizar audiências solicitadas pelos entes sociais;

IX – realizar audiências públicas, sempre que necessário; e

X – praticar os demais atos necessários ao desempenho das atividades inerentes ao cargo e compatíveis com as finalidades institucionais da Ouvidoria.

Art. 16. A Ouvidora ou o Ouvidor e sua substituta ou seu substituto será auxiliado por servidora ou servidor designado como titular administrativo da Ouvidoria.

Art. 17. O titular administrativo da Ouvidoria, sob a orientação do Ouvidor:

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; e

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. 18. As Ouvidorias Eleitorais, pelas suas especificidades, serão titularizadas 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.

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA DO TSE

Seção I

Das atribuições

Art. 19. À Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral cabem, além das descritas no art. 3º, as seguintes atribuições:

I – assegurar o acesso às informações públicas, por meio do gerenciamento do serviço de informações ao cidadão - SIC, previsto na Lei nº 12.527/2011;

II – receber, centralizar, responder e emitir relatórios de demandas fundadas na lei de Acesso à Informação, recebidas no Tribunal Superior Eleitoral;

III – garantir, com o auxílio das demais unidades do Tribunal que recebam demandas oriundas do público externo, que demandas fundadas na Lei de Acesso à Informação, qualquer que seja a parte interessada, sejam encaminhadas à Ouvidoria, para fins de cumprimento das disposições contidas na Lei nº 10.527/2011 e na Lei nº 13.709/2018;

IV – emitir, anualmente, relatórios e estatísticas de demandas recebidas pelo Tribunal Superior Eleitoral, deferidas ou indeferidas, fundadas na Lei nº 10.527/2011;

V – fiscalizar o cumprimento do contido no art. 14 da Lei nº 10.527/2011;

VI – receber e processar as demandas de titulares de dados pessoais, fundadas na Lei nº 13.709/2018;

VII – realizar o atendimento à cidadã e ao cidadão que procuram serviços ou informações relacionados a operações no cadastro nacional de eleitores;

VIII – zelar para que haja o cumprimento da Lei nº 13.709/2018 e da Resolução nº 23.650, de 09 de setembro de 2021, que institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral, no que concerne às informações prestadas pela Ouvidoria, quando envolverem dados pessoais;

IX – emitir relatórios estatísticos mensais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, encaminhando-as à Presidência do Tribunal, para análise e providências pertinentes, nos casos em que se observar a inobservância dos prazos e demais condições que garantam a transparência da informação pública;

X – atualizar e fazer publicar, com o auxílio e suporte técnico das demais unidades do TSE, a carta de serviços ao cidadão;

XI - atuar no combate à desinformação e demais políticas instituídas pelo Tribunal que se destinem ao esclarecimento da sociedade; e

XII – funcionar como canal de comunicação entre as Ouvidorias Eleitorais, quando solicitada, fomentando políticas que visem à simplificação e à unificação dos sistemas, a sistematização das formas de atendimento e de processamento das demandas e a qualificação das trabalhadoras e dos trabalhadores das Ouvidorias, quando não integralmente provida por outros meios.

Seção II

Do funcionamento

Art. 20. A Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral funcionará regularmente no horário de 8 às 19 horas, de segunda à sexta-feira, salvo feriados e recessos.

§ 1º Nos casos de ordem ou ato normativo expresso, a Ouvidoria funcionará em datas e horários diversos dos estabelecidos no *caput*.

§ 2º A Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral será localizada em local que permita acessibilidade, proibindo-se a restrição de acesso das pessoas, notadamente às que se encontrem em situação de vulnerabilidade social.

Art. 21. Os canais de atendimento proporcionarão condições de acessibilidade à cidadã ou ao cidadão com deficiência ou mobilidade reduzida.

Art. 22. A Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral poderá orientar sobre o andamento processual, informando os dados fornecidos pelo sistema próprio para esse fim.

Art. 23. Não serão processadas pela Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral:

I – consulta, pedido, reclamação ou denúncia que exijam providência, manifestação ou decisão jurisdicional;

II – notícia de fato que constitua crime, tendo em vista as atribuições institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos do inciso I do art. 129 e do art. 144 da Constituição Federal de 1988; e

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.

Seção III

Da estrutura

Art. 24. Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral:

I – Ouvidora ou Ouvidor Eleitoral;

II – Coordenadoria Executiva da Ouvidoria;

III – Núcleo de Suporte à Ouvidoria; e

IV – Núcleo de Atendimento ao Cidadão.

Art. 25. A Ouvidora ou Ouvidor e sua substituta ou seu substituto, com o apoio do tribunal, zelarão pela autonomia e independência funcional da Ouvidoria, para que se garanta a atuação dessa unidade, no que concerne à finalidade de garantir a transparência e a prestação de contas da Administração, à sociedade.

Art. 26. São atribuições da Ouvidora ou Ouvidor do Tribunal Superior Eleitoral e de sua substituta ou seu substituto, além daquelas elencadas no art. 15:

- I – promover a comunicação ágil e dinâmica entre a sociedade e o TSE;
- II – defender e representar internamente os direitos de qualquer pessoa ou ente da sociedade que busque ou necessite informações ou os serviços da instituição;
- III – responder questionamentos, e receber reclamações e notícias de pessoas e demais entes sociais, acerca dos serviços prestados pelo Tribunal Superior Eleitoral, propondo as soluções e a eliminação das causas, resguardadas as atribuições específicas de outras unidades ou autoridades;
- VI – analisar os dados estatísticos contidos nos relatórios de atividades mensais e anuais da Ouvidoria;
- V – zelar pelo nome do Tribunal Superior Eleitoral, preservando e fomentando a credibilidade da Justiça Eleitoral e de seus sistemas;
- XI – determinar o arquivamento de denúncias ou reclamações quando manifestamente improcedentes;
- XII – atuar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo parcerias, em busca da eficiência e da transparência administrativa;
- XIII – apresentar ao Tribunal relatório anual dos serviços de atendimento efetuados pela Ouvidoria; e
- IX – divulgar à sociedade as ações administrativas adotadas pela Justiça Eleitoral que guardem relação com a intervenção da Ouvidoria.

Art. 27. À Coordenadoria Executiva da Ouvidoria compete:

- I – acompanhar, orientar e fiscalizar o recebimento de informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios pelo Núcleo de Suporte à Ouvidoria, bem como definir as providências e unidades às quais as demandas devem ser encaminhadas;
- II – analisar e instruir as respostas dadas pelo Núcleo de Suporte à Ouvidoria às partes interessadas;

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 realizados por meio do telefone, do formulário eletrônico, *e-mail*, cartas e presencialmente, especificamente no que concerne ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, às demandas de titulares de dados, ao serviço de atendimento ao cidadão e todas as demais atividades realizadas pela Ouvidoria, como audiências públicas, projetos, parcerias, dentre outras;

V – promover a padronização das informações transmitidas ao público externo;

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

VII – planejar, coordenar e controlar os projetos e atividades realizados pelo Núcleo de Suporte à Ouvidoria e pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão; e

VIII – propor novos mecanismos para aferir a satisfação dos serviços prestados pelo Núcleo de Suporte à Ouvidoria e pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão.

Art. 28. Incumbe ao Núcleo de Suporte à Ouvidoria:

I – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relativos às atividades do Tribunal e encaminhá-las às unidades determinadas pela Coordenadoria Executiva da Ouvidoria;

II – receber e apresentar sugestões a projetos destinados ao aperfeiçoamento das atividades administrativas e sistemas eleitorais, e encaminhá-las às unidades competentes, para análise;

III – informar a parte interessada sobre as providências adotadas e os resultados alcançados, observada a competência da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria;

IV – sugerir às unidades do Tribunal a adoção de medidas administrativas para a melhoria e o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

V – receber reclamações acerca de ineficiência ou má prestação dos serviços e reportar essas informações à Coordenadoria Executiva da Ouvidoria, observada a competência disciplinar regulada em normativo próprio;

VI – produzir relatórios e publicações visando divulgar e suscitar ações para aprimoramento das atividades das diversas unidades do Tribunal;

VII – promover a realização de pesquisas sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e aos deveres do cidadão;

VIII – gerenciar, no âmbito do Tribunal, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, instituído nos termos do inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527/2011;

IX – gerenciar o serviço de informações ao público, disponível no portal do tribunal na internet;

X – gerenciar, no âmbito do Tribunal, mecanismo de aferição da satisfação das cidadãs e cidadãos quanto aos serviços prestados e às informações disponibilizadas pelo Tribunal; e

XI – padronizar o atendimento ao cidadão, conforme orientação da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria.

Art. 29. Incumbe ao Núcleo de Atendimento ao Cidadão:

I – planejar e gerenciar o serviço de atendimento aos eleitores, incluído o gerenciamento da equipe de atendentes;

II – realizar atendimentos por todos os meios disponíveis;

III – propor à Coordenadoria Executiva da Ouvidoria a adoção de novas ferramentas de uso geral, para atendimento ao cidadão;

IV – providenciar relatórios estatísticos de atendimento; e

Instrução nº 0600612-45 – BRASÍLIA/DF

V – padronizar o atendimento ao cidadão, conforme orientação da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria.

Art. 30. O Quadro de Pessoal da Ouvidoria Eleitoral será composto por servidores, colaboradores ou estagiários ou pessoa que, por outra forma, mantenha vínculo com o Tribunal.

Parágrafo único. As funções de confiança e os cargos em comissão serão indicadas pelo Ouvidor Eleitoral e providas mediante nomeação do Presidente do Tribunal.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. Cabe aos Tribunais Regionais, no que lhes couber, proceder à adequação de suas resoluções e demais normas internas aos termos deste normativo.

Art. 32. Revogam-se as disposições em sentido contrário.

Art. 33. Esta Resolução entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

Brasília, de junho de 2022.

MINISTRO LUIZ EDSON FACHIN – RELATOR