



Tribunal
Superior
Eleitoral

Orientações

para

Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais

2ª Edição


OUVIDORIA
O TSE ao alcance de todos


**COLÉGIO DE
OUVIDORES**
COJE
DA JUSTIÇA ELEITORAL

Brasília
TSE
2025

©2025 Tribunal Superior Eleitoral

É permitida a reprodução parcial desta obra desde que citada a fonte.

Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento

SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2, 1º andar

Brasília/DF – 70070-600

Telefone: (61) 3030-9225

Secretária-Geral da Presidência

Andréa Maciel Pachá

Diretora-Geral da Secretaria do Tribunal

Roberta Maia Gresta

Secretário de Gestão da Informação e do Conhecimento

Cleber Schumann

Coordenador de Editoração e Publicações

Washington Luiz de Oliveira

Grupo de Trabalho para a Sistematização de Orientações Procedimentais para as Ouvidorias Eleitorais responsável pelo conteúdo da 1ª edição

Alessandra de Araújo Bilac Moreira Pinto, Aline Boscaglia Regatieri de Medeiros, Andressa Abel da Silva, Anna Carolina Alencar Furtado Leite Melo Silva, Aurea Cristina Saldanha Oliveira, Cláudio Henrique Guerra Xavier da Silva, Daniel Castro Gomes da Costa, David Sombra Peixoto, Doris Maria de Luna Tenório, Edmar Pereira, Eliane Bavaresco Volpato, Fagianni Viana de Miranda, Flávia Miranda Falcão, Flávio Augusto Nannetti Caixeta, Iasmina Rocha, Ísis Christina Gurgel do Amaral, Isabelle Mello de Souza, José Antônio Encinas Manfré, Kamile Moreira Castro, Karinna da Costa Sabino Holanda, Larissa Almeida Nascimento, Letania Ferraz de Brito Coutinho, Lia Maria Araújo Lopes, Magaly Silicani Cardoso, Mara Jordane Silva Pinto, Marélen Kellen Soares Lopes, Maria Clara Carlos Luna, Mariana Pirih Cordeiro, Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior, Rayssa Araujo Costa Rodrigues, Reinaldo Colares Franco, Roberta Martins de Castro, Rodrigo Augusto Nascimento, Soraia Maria de Campos Reis, Suely Ito, Sylvania Suelen Soares De Almeida, Tatiana Kolly Wasilewski Rodrigues, Valéria Athayde Fontelles de Lima, Vanessa Vaz de Sá, Vivian Maria Nogueira Bacelar e Waldemir Higino Farias Paz

Responsáveis pela revisão do conteúdo da 1ª edição

Ana Paula Carvalho Mendonça, Eliane Bavaresco Volpato, Magaly Silicani Cardoso, Rayssa Araújo Costa Rodrigues, Simone Trento, Tatiana Kolly Wasilewski Rodrigues, Valmir Ferreira de Sousa e Williane Pinheiro Alves Simon

Responsáveis pela revisão do conteúdo da 2ª edição

Ana Paula Carvalho Mendonça, Eliane Bavaresco Volpato, Magaly Silicani Cardoso, Rayssa Araújo Costa Rodrigues

Capa e projeto gráfico

Pedro Henrique Silva

Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGIC)

Diagramação

Leandro Moraes

Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGIC)

Revisão e conferência de editoração

Elisa Silveira, Leide Viana, Rayane Martins Carvalho e Valéria Carneiro

Seção de Preparação e Revisão de Conteúdos (Seprev/Cedip/SGIC)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Tribunal Superior Eleitoral – Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud)

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Orientações para procedimentos nas ouvidorias eleitorais [recurso eletrônico] / Tribunal Superior Eleitoral. – Dados eletrônicos (37 páginas). 2.Ed. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2024.
44 p. ; 30 cm.

Grupo de Trabalho para a Sistematização de Orientações Procedimentais para as Ouvidorias Eleitorais responsável pelo conteúdo: Alessandra de Araújo Bilac Moreira Pinto ... [et al.]; responsáveis pelo conteúdo: Ana Paula Carvalho Mendonça ... [et al.] – Verso p. rosto.

Inclui bibliografia.

Disponível, também, em formato impresso.

Versão eletrônica (PDF).

Modo de acesso: Internet.

<<https://www.tse.jus.br/o-tse/catalogo-de-publicacoes/lista-do-catalogo-de-publicacoes>>

1. Tribunal eleitoral – Brasil. 2. Ouvidoria – Atividades – Brasil. 3. Justiça Eleitoral – Brasil. I. Título.

CDD 342.810 702 69

CDU 342.846(81)

Presidente

Ministra Cármen Lúcia

Vice-Presidente

Ministro Nunes Marques

Ministros

Ministro André Mendonça

Ministra Isabel Gallotti

Ministro Antonio Carlos Ferreira

Ministro Floriano de Azevedo Marques

Ministro Ramos Tavares

Procurador-Geral Eleitoral

Paulo Gonet Branco



APRESENTAÇÃO DA SEGUNDA EDIÇÃO

A primeira edição do guia Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais foi idealizada com o objetivo de permitir que os públicos externo e interno dos órgãos da Justiça Eleitoral (JE) conhecessem as atividades realizadas pelas Ouvidorias Eleitorais, a abrangência de suas atribuições e os procedimentos relativos ao processamento das demandas recebidas em tais unidades. Além disso, visou orientar todas as pessoas que, mesmo de forma transitória, atuassem nas equipes, bem como apresentar diretrizes de atuação às unidades e aos órgãos que recebem demandas vinculadas às suas atribuições ou condutas.

A elaboração dessa revisão, portanto, foi pensada em virtude da necessidade de aprimoramento, simplificação e atualização contínua dos conteúdos à luz das novas normas ou das lacunas de ordem prática identificadas.

As Ouvidorias, de modo geral, seguem se consolidando cada vez mais como instâncias estratégicas de apoio à governança nas organizações públicas e sua atuação tem sido adequada às novas realidades, na medida do amadurecimento de suas estruturas e atividades, observadas as peculiaridades e autonomia de cada órgão.

No contexto das Ouvidorias Eleitorais, podem-se identificar, atualmente, os seguintes eixos de atuação na Justiça Eleitoral:

a) recebimento e tratamento de solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal;

b) recebimento e tratamento de pedidos de informação formulados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI);

c) recebimento e tratamento de demandas relativas aos serviços eleitorais;

d) recebimento e tratamento de demandas de titulares de dados pessoais fundadas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

e) recebimento e processamento de denúncias que indiquem a ocorrência de erro, fraude, corrupção e outras irregularidades praticadas no âmbito do Tribunal ou por agente público que atue em seu nome;

f) recebimento e tratamento de denúncias que tenham por base alegações de discriminação ou assédio moral e sexual;

g) recebimento e tratamento de demandas relacionadas à violência política e eleitoral;

h) recebimento e processamento de demandas relacionadas a minorias de gênero ou em situação de vulnerabilidade, bem como à acessibilidade física e comunicacional;

i) recebimento de demandas relacionadas ao canal Ouvidoria da Mulher;



- j) atuação para o aprimoramento da gestão e da transparência pública;
- k) realização de audiências públicas; e
- l) interação com outras instituições públicas e privadas.

Nesta nova edição, destacamos, especialmente, as atualizações referentes aos temas da acessibilidade, proteção de dados pessoais e atividades relativas à prevenção e ao combate ao assédio moral, sexual e à discriminação.

Continuamos disponíveis à colaboração e sugestões de todas e todos. Esperamos que este material seja um instrumento de apoio ao trabalho das Ouvidorias Eleitorais e de fomento à transparência pública.

Maria Iracema Martins do Vale
Ouvidora do TSE



APRESENTAÇÃO DA PRIMEIRA EDIÇÃO

Este documento foi idealizado com o objetivo de permitir que os públicos externo e interno dos órgãos da Justiça Eleitoral (JE) conheçam as atividades realizadas pelas Ouvidorias Eleitorais, a abrangência de suas atribuições e os procedimentos relativos ao processamento das demandas recebidas em tais unidades.

O trabalho visa, também, orientar todas as pessoas que, mesmo de forma transitória, atuem nas Ouvidorias Eleitorais, bem como trazer diretrizes de atuação às unidades e aos órgãos que recebem, via Ouvidorias Eleitorais, demandas vinculadas às suas atribuições ou condutas.

O escopo inicial – criar orientações para procedimentos a serem adotados na Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) – foi ampliado por meio da participação do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (Coje) e das demais Ouvidorias Eleitorais, que realizaram estudos e apresentaram propostas e sugestões. Essas recomendações fizeram com que este documento ganhasse relevo e maior aplicabilidade no âmbito de todas as Ouvidorias que integram a JE, promovendo transparência, facilitando a participação e possibilitando a fiscalização da atuação administrativa por toda a sociedade, de forma a permitir a verificação da observância dos procedimentos e normas preestabelecidos, de maneira geral e em cada caso concreto.

A sistematização de procedimentos, neste documento, dá visibilidade ao panorama dos trabalhos desenvolvidos pelas Ouvidorias da JE agrupados nos eixos a seguir descritos, resguardadas as atribuições e as peculiaridades da Ouvidoria de cada Tribunal Eleitoral:

- a) atendimento de pedidos de informações e esclarecimentos, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal;
- b) atendimento de demandas fundadas na Lei de Acesso à Informação (LAI);
- c) atendimento de demandas relativas a informações eleitorais;
- d) atendimento de demandas fundadas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- e) recebimento e tratamento de demandas ou notícias que tenham por base alegações de discriminação ou assédio no trabalho;
- f) processamento de demandas relacionadas à violência política e à inclusão de grupos minorizados;
- g) realização de audiências públicas, interação com outras instituições e desenvolvimento de atividades internas ao Tribunal, como a participação em grupos de trabalho, dentre outras atribuições.





A consolidação trazida neste documento tem seus fundamentos nas Leis n. 12.527, de 18 de dezembro de 2011 (LAI); 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD); 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei do Usuário do Serviço Público); 9.784, de 29 de janeiro de 1999 (Lei do Procedimento Administrativo no âmbito da União); Res.-TSE n. 23.705/2022, 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, Resolução-CNJ n. 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, dentre outras normas aplicáveis, ainda que de forma subsidiária.

A aplicabilidade destas orientações depende da interpretação conjunta das instruções aqui trazidas com a missão, os valores e os objetivos da Ouvidoria Eleitoral, os regulamentos e o planejamento estratégico do Tribunal, bem como as decisões administrativas proferidas pelas ouvidoras e ouvidores titulares ou substitutos(as) da unidade.

Como todo trabalho inicial, merece aprimoramento e adaptação contínuos. Nesse contexto, observa-se que inovações legislativas ou de entendimento podem ter reflexo neste documento, e que as Ouvidorias Eleitorais são um canal aberto para o recebimento de sugestões de melhoria, inclusive no que concerne à sua atuação.

Assim, é importante que, ao fazer uso deste guia, o leitor verifique se houve alterações normativas que devem ser consideradas para fins de acréscimo, supressão ou alteração de texto. Assim, eventuais manifestações acerca deste documento são bem-vindas e esperadas.

Contamos com a colaboração de todas e de todos para a excelência de nossos trabalhos.

Larissa Almeida Nascimento

Juíza Ouvidora do TSE

Kamile Moreira Castro

Presidente do Coje



SUMÁRIO

Apresentação da segunda edição	5
Apresentação da primeira edição.....	7
1. Conceitos.....	10
2. Canais de comunicação	11
3. Acessibilidade e inclusão	12
4. Atendimento nas ouvidorias eleitorais.....	14
5. Atendimento de pedidos de acesso a informação e controle social	17
6. Atendimento de demandas relativas a informações eleitorais	20
7. Proteção de dados pessoais no âmbito dos tribunais eleitorais	21
8. Notícias de discriminação e assédio no trabalho	22
9. Violência política e outras questões de gênero ou “ouvidorias da mulher”	24
10. Condições de processamento das demandas	25
11. Prazos de atendimento das demandas.....	28
12. Recurso	32
13. Registro das demandas.....	34
14. Resposta e encerramento das demandas.....	35
15. Audiências públicas e relacionamento com a sociedade	35
16. Publicidade e transparência	38
17. Pesquisa de satisfação e índice de atendimento à cidadã e ao cidadão.....	39
18. Atendimento durante o recesso e no período eleitoral.....	40
Referências	41



1. CONCEITOS

- a) **DEMANDAS, MANIFESTAÇÕES ou COMUNICAÇÕES:** solicitações de atendimento recebidas, processadas, respondidas ou que recebam outras formas de tratamento pela Ouvidoria, encaminhadas sob a forma de pedidos de informações ou de esclarecimentos, sugestões, reclamações, denúncias, agradecimentos ou elogios.
- b) **ENTE SOCIAL, MANIFESTANTE, PARTE INTERESSADA, REQUERENTE, DEMANDANTE:** pessoa física ou jurídica que encaminha manifestação ao Tribunal Eleitoral por meio da Ouvidoria.
- c) **SUGESTÃO:** demanda que apresenta ideia ou inovação para as atividades, processos de trabalho, sistemas e serviços prestados pela Justiça Eleitoral.
- d) **RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado que pode ser uma irrisignação, queixa ou protesto contra atos ou serviços prestados pela Justiça Eleitoral.
- e) **ELOGIO:** manifestação de louvor, expressão de admiração ou aprovação por ato ou serviço prestado dirigido ao Tribunal, às suas unidades ou aos seus agentes públicos.
- f) **DENÚNCIA:** manifestação com o intuito de noticiar, delatar ou apontar fatos ou condutas que envolvam indícios de infrações disciplinares, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa ou quaisquer atos que venham a ferir a legislação e que tenham relação com as atividades das zonas eleitorais e dos Tribunais Eleitorais.
- g) **INFORMAÇÕES DE TÍTULO ELEITORAL:** demanda que veicula dúvidas quanto à prestação de serviços relacionados à inscrição eleitoral.
- h) **CURSO A DISTÂNCIA:** dúvidas ou questionamentos sobre o treinamento de mesários, mesários e auxiliares nos pleitos eleitorais e outros.
- i) **AGRADECIMENTO:** manifestação que envolve gratidão aos serviços prestados ou disponibilizados pela JE.
- j) **INFORMAÇÃO:** demanda fundada na Lei de Acesso à Informação e/ou na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Em regra, relaciona-se com questões que versam sobre fatos, documentos, dados e/ou esclarecimentos referentes ao Tribunal, a informações por ele tuteladas, às pessoas que nele trabalham, a seus sistemas e aplicativos, dentre outros.
- k) **NOTÍCIA DE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL OU DE DISCRIMINAÇÃO:** demanda que veicula informação acerca de contexto em que uma pessoa, sob qualquer vínculo institucional, sinta-se vítima ou tenha a percepção de haver sofrido





situação que possa configurar assédio moral, assédio sexual ou discriminação no ambiente de trabalho da Justiça Eleitoral; ou que tenha observado situação nesse contexto em relação a outrem.

- l) UNIDADE DE DESTINO: área ou setor que receba demandas provenientes da Ouvidoria.
- m) ENVOLVIDA, ENVOLVIDO, REQUERIDA, REQUERIDO e NOTICIADA ou NOTICIADO: pessoa física ou jurídica, sob qualquer vínculo institucional, mencionada na manifestação ou abrangida no decorrer da instrução da demanda.
- n) ATENDENTE: pessoa que, sob qualquer vínculo institucional, realiza o tratamento de demandas recebidas na Ouvidoria.
- o) REPRESENTANTE: pessoa designada como representante das unidades administrativas do Tribunal Eleitoral ou das Zonas Eleitorais, responsável por receber e responder demandas no sistema da Ouvidoria.

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O contato com as Ouvidorias Eleitorais pode ser realizado de diversas formas, conforme preconiza o art. 4º da Res.-TSE n. 23.705, de 2 de agosto de 2022:

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 n. 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.

Em virtude das novas disposições trazidas pela LGPD, o processamento de manifestações recebidas por *e-mail*, redes sociais ou ferramentas de mensagens deve se dar de forma excepcional. Nesse contexto, somente serão respondidas as demandas formuladas por esses meios quando contiverem todos os requisitos que permitam processamento, caso em que pode ser feito seu registro manual no sistema eletrônico da Ouvidoria, por meio do qual a resposta é encaminhada à pessoa interessada. As demais demandas que porventura sejam enviadas por *e-mail*, redes sociais ou ferramentas de mensagens e que não possam ser atendidas por esse meio, em virtude da ausência de informações necessárias ou por falta de requisitos de segurança para o tratamento de dados pessoais, podem ser respondidas com a orientação de que sejam registradas no formulário eletrônico da Ouvidoria.





Segue modelo exemplificativo, adotado pela Ouvidoria do TSE:

Visando atendê-lo de forma mais eficiente e rápida possível, o Tribunal Superior Eleitoral utiliza, como forma de atendimento preferencial, o formulário eletrônico disponível em: <https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/servicos/ouvidoria/formulario-da-assessoria-de-informacao-ao-cidadao>.

O uso do formulário evita a demora na resposta e garante maior grau de proteção a seus dados pessoais.

As comunicações recebidas através do formulário são respondidas, em regra, em poucas horas. Esse prazo será maior caso seja indispensável consultar setores diversos à Ouvidoria, para atender de forma integral o pedido formulado.

As Ouvidorias também prestam atendimento telefônico por meio dos contatos divulgados em suas páginas nos sítios eletrônicos dos Tribunais Eleitorais. No âmbito do TSE, o serviço está disponível de segunda a sexta-feira, inclusive durante o recesso do Poder Judiciário, e aos sábados, domingos e feriados durante o período eleitoral, principalmente às vésperas e nos dias das eleições, devendo ser consultadas as regras de funcionamento dos demais Tribunais Eleitorais nesses períodos.

Presencialmente, a Ouvidoria atende o público externo em horário e local previamente determinados e divulgados, para onde também devem ser dirigidas as correspondências físicas destinadas à Ouvidoria, em regra, de forma digitalizada pelo setor que as receber.

Em situações específicas, as formas de atendimento podem ser suspensas ou alteradas por ato de autoridades ou por novas regulamentações. Nesses casos, deve haver a divulgação das mudanças de forma prévia, sempre que possível, no sítio eletrônico do Tribunal e por outros meios de comunicação.

O procedimento a ser adotado na Ouvidoria para tratamento da demanda será adequado ao canal de atendimento escolhido pela pessoa interessada, conforme explicitado no tópico que trata das atribuições da Ouvidoria.

Nesse contexto, todas as demandas, independentemente do canal de atendimento escolhido, devem ser registradas, em regra, em meio eletrônico. O registro no sistema, das demandas recebidas por outros canais de contato, permitirá atendimento mais uniforme e adequado, bem como melhor gestão, integração da base de dados, avaliação de qualidade e contabilização estatística.

3. ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

As Ouvidorias Eleitorais devem adotar práticas acessíveis e inclusivas em seus diversos canais, bem como em ações específicas e transversais, com vistas a promover um atendimento humanizado, de maneira que o acolhimento seja sua marca principal.





Dessa forma, levam a efeito as diretivas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que preconizam: a facilidade de acesso da cidadã e do cidadão ao local e aos canais de atendimento, a utilização de linguagem simples, a capacitação para o atendimento de pessoas com deficiência, o combate ao assédio e à discriminação, o atendimento de excluídos digitais, dentre outras, as quais constituem importantes meios de integração à Agenda 2030 da Organização da Nações Unidas ao Poder Judiciário.

A inclusão, nesse contexto, não resulta somente em benefício à sociedade, mas também contribui para que a participação social, de forma representativa, promova maior eficiência da administração pública.

Nessa linha, as Ouvidorias Eleitorais podem fomentar a participação popular realizando audiências públicas, buscando trocar experiências e boas práticas junto a outras instituições e desenvolvendo atividades e projetos externos à Justiça Eleitoral (JE).

Para desenvolver essas atribuições, devem ser observadas nos atendimentos as diretrizes previstas no art. 5º da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017¹, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos da cidadã e do cidadão que utiliza os serviços da administração pública; no contido na Resolução-CNJ n. 425², de 8 de outubro de 2021, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades; na Resolução-CNJ n. 351, de 28 de outubro de 2020, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, e na Resolução-CNJ n. 432³, 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, dentre outras normas.

Com esse objetivo, atendentes das Ouvidorias Eleitorais precisam ser qualificados(as) para adequar seus procedimentos às diversas necessidades de acessibilidade e inclusão, principalmente àquelas vislumbradas em casos concretos ou em contextos específicos.

Para tanto, quando necessário, o atendimento pode ser realizado fora das salas das Ouvidorias, no piso térreo da instituição, em cartórios eleitorais, em centrais de atendimento ou em outros ambientes e em horário diverso daquele do expediente do órgão, quando justificada a necessidade e mediante autorização da autoridade competente, conforme cada caso. É importante observar, de qualquer forma, que essas disposições não devem afastar a cidadã e o cidadão dos espaços de participação deliberativa do Tribunal.

¹ BRASIL. Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União de 27/6/2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 23 ago. 2024.

² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 425, de 8 de outubro de 2021. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4169>. Acesso em: 19 out. 2021.

³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021. Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4213>. Acesso em: 23 ago. 2024.





As Ouvidorias podem, ainda, com a devida autorização, estabelecer parcerias com outras unidades, como as áreas de gestão de pessoas e de administração dos Tribunais ou de outros órgãos, as comissões temáticas etc. Essa cooperação visa à realização de atendimentos eficientes e efetivos a pessoas com necessidades especiais, quando eventual habilidade técnica possa ser oferecida por essas unidades, como o domínio da escrita braille, a utilização da Língua Brasileira de Sinais (Libras) ou um fluxo de atendimento adaptado.

Ressalta-se que a interação das Ouvidorias com as comissões de acessibilidade dos Tribunais Eleitorais se mostra uma importante ferramenta estratégica após atendimento das demandas que envolvam o tema da acessibilidade. Desse modo, pode ser avaliada a necessidade de adoção de eventuais providências para adequação de instalações físicas, melhorias de sistemas, realização de ações para atualizações cadastrais, cuidados especiais no dia da eleição de modo a assegurar o voto da pessoa com deficiência, dentre muitas outras hipóteses de atuação integrada.

Há que se considerar que, em 2023, o CNJ lançou o *Manual de Atendimento a Pessoas com Transtorno do Espectro Autista*⁴, que traz diretrizes relativas à atuação funcional de todos os servidores do Poder Judiciário para o pleno atendimento das pessoas com espectro autista. Tão grande é a conexão do tema da acessibilidade e inclusão com as Ouvidorias de um modo geral, que o manual em questão disponibiliza, em seu Anexo II, uma tabela com os contatos de todas as Ouvidorias do Poder Judiciário.

Além disso, alguns Tribunais dispõem de outros manuais e cartilhas de acessibilidade que podem ser um importante instrumento de apoio e aprendizado tanto para servidores(as) e colaboradores(as) quanto para o público externo. Portanto, é fundamental que as equipes de Ouvidoria estejam em permanente capacitação nesse tema em especial.

4. ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS ELEITORAIS

As Ouvidorias Eleitorais apresentam-se como canais efetivos para a comunicação entre a sociedade e a JE, viabilizando o controle social dos atos institucionais e das informações produzidas ou custodiadas por seus órgãos, por meio do acesso à informação.

Para tanto, a Res.-TSE n. 23.705/2022 preconiza que:

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.

⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Atendimento a Pessoas com Transtorno do Espectro Autista 2023*. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/manual-de-atendimento-a-pessoas-com-transtorno-do-espectro-autista-final-23-05-22.pdf>. Acesso em 23 ago. 2024.





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 n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei n. 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.

Sob esse fundamento normativo, as atribuições desenvolvidas pelas Ouvidorias Eleitorais, de modo geral, desenvolvem-se essencialmente alinhadas a doze eixos de atuação, a depender de cada Tribunal Eleitoral, com destaque para a necessidade de adoção de linguagem simples, clara e acessível que facilite a compreensão de todas as informações prestadas, conforme Recomendação estabelecida pelo CNJ de n. 144, de 25 de junho de 2023⁵:

a) recebimento e tratamento de solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal;

b) recebimento e tratamento de pedidos de informação formulados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI);

c) recebimento e tratamento de demandas relativas a informações eleitorais;

d) recebimento e tratamento de demandas de titulares de dados pessoais, fundadas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

e) recebimento e processamento de denúncias que indiquem a ocorrência de erro, fraude, corrupção e outras irregularidades praticadas no âmbito do Tribunal ou por agente público que atue em seu nome;

f) recebimento e tratamento de notícias que tenham por base alegações de discriminação ou assédio moral e sexual;

⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Recomendação n. 144, de 25 de agosto de 2023. Recomenda aos Tribunais que implementem o uso da linguagem simples nas comunicações e atos que editem. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>. Acesso em: 23 ago. 2024.





g) recebimento e tratamento de demandas relacionadas à violência política e ao assédio eleitoral;

h) recebimento e processamento de demandas relacionadas às minorias de gênero ou em situação de vulnerabilidade, dentre outras, bem como aquelas referentes à acessibilidade física e comunicacional;

i) recebimento de demandas relacionadas ao canal Ouvidoria da Mulher;

j) atuação para o aprimoramento da gestão pública;

k) realização de audiências públicas; e

l) interação com outras instituições públicas e privadas.

5. ATENDIMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

A atribuição de atender pedidos de informações relaciona-se diretamente à transparência passiva, visando responder às pessoas que solicitam esclarecimentos sobre as atividades e o acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelos Tribunais Eleitorais.

Assim, muitas Ouvidorias têm sob sua responsabilidade o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na LAI, que traz a obrigatoriedade de se estabelecerem mecanismos que garantam a transparência passiva institucional e institui a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção.

Qualquer interessado(a), pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação sem necessidade de justificativas. Para que a solicitação seja atendida, é necessário que o pedido formulado seja claro e específico.

É importante que a Ouvidoria zele pela efetiva divulgação de dados que podem ser publicizados no portal do respectivo Tribunal, de modo a fomentar o exercício da transparência ativa pela instituição. Para tanto, as Ouvidorias Eleitorais também podem valer-se do contido na Resolução-CNJ n. 215, de 16 de dezembro de 2015, que regulamenta a LAI e a transparência no âmbito do Poder Judiciário.

De forma subsidiária, as Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais podem utilizar como normativo de referência a Res.-TSE n. 23.435, de 5 de fevereiro de 2015, que regulamenta a LAI no TSE, e na qual estão descritas as informações que devem ser disponibilizadas para acesso público em transparência ativa e em que prazos os pedidos de informação devem ser atendidos.





Para prestar esclarecimentos sobre as atividades e o acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelos Tribunais Eleitorais, as Ouvidorias podem atuar de ofício ou mediante provocação por um dos canais de comunicação disponibilizados ao público, notadamente os formulários eletrônicos disponíveis em suas páginas nos portais de cada um dos Tribunais.

Para conhecer os canais de contato com a Ouvidoria do Tribunal Eleitoral, a pessoa interessada deve acessar o sítio eletrônico www.tre-xx.jus.br, onde xx deve ser substituído pela sigla do estado da Federação no qual o atendimento é pretendido.

A LAI vem responder a um anseio social por mecanismos hábeis de exercício da cidadania por meio da transparência ativa e passiva, visando fundamentalmente ao combate à corrupção e à interferência da sociedade nas decisões políticas e administrativas.

Como exemplos desses mecanismos, podem ser citadas a facilitação dos meios de se exercer pedidos de acesso e a disponibilização voluntária de conteúdos no sítio eletrônico dos Tribunais Eleitorais, de forma acessível, objetiva e clara.

Sobre isso, uma atribuição que merece análise destacada é o recebimento de denúncias que indiquem a ocorrência de erro, fraude, corrupção e outras irregularidades praticadas no âmbito do Tribunal Eleitoral ou por agente público que atue em seu nome.

Para tanto, as Ouvidorias devem instituir canais de denúncias e divulgar materiais de incentivo à denúncia de irregularidades, fraude e corrupção, seja em ambiente físico ou virtual.

Recomenda-se que essas demandas sejam recebidas no sistema utilizado pela Ouvidoria de cada Tribunal, classificado automaticamente no modo “acesso restrito” ou equivalente, sempre que possível.

De toda forma, em tais casos, deve-se observar que é necessário o estabelecimento de regras claras e transparentes, que assegurem à pessoa denunciante a possibilidade de sigilo ou anonimato e possibilitem a verificação da autenticidade do fato narrado, respeitando as normas vigentes, em especial a Política de Proteção de Dados Pessoais da Justiça Eleitoral⁶ e a LGPD.

Em relação às demandas cujos dados estejam classificados como sigilosos, quando a quebra da restrição de acesso a tais dados for necessária para fins de apuração dos fatos, orienta-se que a pessoa denunciante deve ser comunicada para que interponha recurso, caso não concorde com esse procedimento.

As comunicações apresentadas de forma anônima ou de forma que não permitam a identificação da pessoa poderão ser processadas com vistas à melhoria dos serviços prestados, como preconiza o art. 11 da Res.-TSE n. 23.705/2022:

⁶ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Resolução n. 23.650, de 9 de setembro de 2021. Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2021/resolucao-no-23-650-de-9-de-setembro-de-2021>. Acesso em: 23 ago. 2024





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.

As denúncias recebidas devem ser computadas em relatórios gerenciais, sempre de forma pseudonimizada. As equipes das Ouvidorias devem receber capacitação quanto ao atendimento dessas demandas, que serão formalizadas em procedimento administrativo específico quando necessário à instrução do feito.

Além da denúncia e das notícias de irregularidades, que podem ser feitas de forma anônima, pode-se requerer a preservação da identidade da parte interessada em quaisquer demandas apresentadas às Ouvidorias, em cumprimento ao contido no art. 10⁷, §§ 1º e 2º, da Res.-CNJ n. 432/2021. Esse entendimento, no entanto, não pode ser estendido às hipóteses em que seja necessária a identificação do(a) solicitante, como no caso dos feitos relacionados à LAI, aos direitos de titulares de dados pessoais e às informações sobre inscrição eleitoral.

No que concerne especificamente à LAI, é necessário observar que não pode haver o tratamento de respostas dadas pelas unidades, como se vê do art. 6º, II e III, e do art. 7º, IV, da Lei n. 12.527/2011:

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

[...]

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

[...]

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

As hipóteses de restrição de acesso à informação vêm descritas nos arts. 21 a 31 da LAI, que trazem a necessidade de indicar o fundamento da classificação, de forma que seja possível informar à parte interessada o motivo da negativa do acesso, quando for o caso.

⁷ Art. 10. 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 art. 4º-B, *caput* e parágrafo único, da Lei n. 13.608/2018.

§ 2º 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.





A classificação e a divulgação de informações quanto à restrição de acesso e a emissão de relatório estatístico de demandas recebidas, com fundamento na Lei de Acesso à Informação, podem, ainda, ficar a cargo da Ouvidoria. Nesse caso, deve-se observar o contido no art. 30 da LAI:

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no *caput* para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

6. ATENDIMENTO DE DEMANDAS RELATIVAS A INFORMAÇÕES ELEITORAIS

As Ouvidorias Eleitorais podem ter a atribuição de atender eleitoras e eleitores, conforme regulamentos e normativos dos Tribunais Eleitorais.

Para desenvolver essa atribuição, a Ouvidoria precisa ser provocada por um dos canais de comunicação disponibilizados.

Para mais celeridade e efetividade no atendimento dessas demandas, o uso do Sistema ELO pode auxiliar na busca de informações na base de dados eleitorais, quando não houver necessidade de informações de outras áreas técnicas.

Referido sistema possui campo de busca por número de inscrição eleitoral, número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), nome da eleitora ou do eleitor, nome da mãe e data de nascimento, e retorna dados do Cadastro Nacional de Eleitores, bem como emite certidões e guias de multas eleitorais.

Diversas demandas podem ser resolvidas pela própria Ouvidoria por meio do Sistema ELO, o que aumenta seu nível de eficiência, tendo em vista que é possível, na maioria dos casos, responder à demandante ou ao demandante de forma imediata, ou seja, sem remeter o feito e os dados pessoais para outras áreas, como as Corregedorias, por exemplo. O relato deverá ser encaminhado a outras unidades apenas quando houver dúvidas sobre o procedimento a ser adotado ou sobre as informações a serem dadas à parte interessada.





A equipe de atendimento deve realizar a checagem de outras informações pessoais quando houver dúvidas acerca da identificação da titular ou do titular dos dados.

É importante, com fins de atender a LGPD, que não sejam fornecidos, ainda que haja comprovação de identidade, quaisquer dados pessoais além daqueles necessários para acesso aos serviços disponibilizados nos sítios da JE.

7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DOS TRIBUNAIS ELEITORAIS

Com o advento da LGPD, algumas Ouvidorias Eleitorais foram designadas como unidades encarregadas pela proteção de dados pessoais.

A pessoa encarregada de dados pessoais é conceituada no art. 5º, VIII, da LGPD como aquela “indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)”. Além disso, a atribuição em questão está descrita no art. 41, § 2º, incisos I a IV, da LGPD, e consiste, nos termos da lei, em:

- I - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- II - receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- III - orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e
- IV - executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

Recentemente, a ANPD regulamentou a atuação do encarregado de dados pessoais por meio da Resolução CD/ANPD n. 18, de 16 de julho de 2024⁸.

A atribuição relacionada ao recebimento de reclamações e comunicações dos(as) titulares pode ser demandada a partir de manifestação formalizada na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do Tribunal Eleitoral responsável pelas informações que o(a) interessado(a) pretenda obter ou, em alguns casos, a partir de formulário disponibilizado na página destinada à publicação de conteúdo relacionado à LGPD pelos Tribunais. No caso do TSE, esse formulário pode ser acessado a partir da página Transparência e Prestação de Contas, opção Proteção de Dados Pessoais, aba *Direitos dos Titulares*⁹.

⁸ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais. Conselho Diretor. Resolução CD/ANPD n. 18, de 16 de julho de 2024. Aprova o Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cd/anpd-n-18-de-16-de-julho-de-2024-572632074>. Acesso em: 23 ago. 2024

⁹ Acesse <https://www.tse.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/informacoes-exigidas-por-lei/protexao-de-dados-pessoais-1>.





Mesmo nos casos em que a Ouvidoria não houver sido designada como unidade encarregada, poderá receber e dar andamento a pedidos de providências relacionadas ao tratamento de dados pessoais, como mencionado no art. 19 da LGPD, encaminhados por meio de formulário específico ou pelos demais formulários disponíveis, conforme a situação.

Nos casos em que a atividade consistir em aceitar reclamações e comunicações das(os) titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências, o questionamento deve ser encaminhado, quando necessário, à unidade técnica responsável pelo tratamento de dados, para então ser respondido.

As Ouvidorias podem adotar formas adicionais para se certificar de que a pessoa demandante é, de fato, a titular dos dados pessoais postulados, como, por exemplo, o Balcão Virtual, em conjunto com a documentação apresentada e com as informações dos sistemas informatizados da Justiça Eleitoral.

As demais atribuições previstas no art. 41 da LGPD desenvolvem-se notadamente por meio de pronunciamentos e informações da Ouvidoria – quando na condição de encarregada – em procedimentos e processos administrativos que envolvam tratamento de dados pessoais pelos Tribunais Eleitorais. Para essa atuação, bem como para manifestar-se em grupos de trabalho, pesquisas e outras atividades, via de regra, pode ser utilizado o sistema que suporta os procedimentos administrativos no âmbito do Tribunal Eleitoral em que o pedido tramitar.

8. NOTÍCIAS DE DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO NO TRABALHO

A atuação das Ouvidorias Eleitorais como um dos canais de acolhimento de notícias de assédio ou discriminação de trabalhadoras e trabalhadores das respectivas instituições encontra respaldo na Res.-CNJ n. 351/2020¹⁰, em seu art. 13, VII.

No que tange ao atendimento a essas demandas internas, as Ouvidorias devem observar o contido nos arts. 13, VII, e 14 da referida resolução:

Art. 13. A notícia de assédio ou discriminação poderá ser acolhida em diferentes instâncias institucionais nos respectivos órgãos do Poder Judiciário, observadas suas atribuições específicas:

[...]

VII - Ouvidoria.

§ 1º O encaminhamento da notícia a uma das instâncias institucionais não impede a atuação concomitante das áreas de Saúde e Acompanhamento e não inibe as práticas restaurativas para a resolução de conflitos e promoção de ambiente de trabalho saudável.

¹⁰ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 351, de 28 de outubro de 2020. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3557>. Acesso em: 27 ago. 2024.





§ 2º A instância que receber notícia de assédio ou de discriminação informará à área de Gestão de Pessoas para acolhimento, suporte, orientação e auxílio na modificação das situações noticiadas sempre que o(a) noticiante assim o desejar. (redação dada pela Resolução n. 518, de 31/8/2023)

§ 3º Quando julgar conveniente, o(a) noticiante poderá buscar orientação e suporte externo de entidades representativas, serviços de apoio, organizações da sociedade civil ou pessoas de sua confiança, sem nenhum prejuízo do encaminhamento da notícia ou do pedido de acompanhamento às instâncias institucionais. (redação dada pela Resolução n. 518, de 31/8/2023)

§ 4º Se o(a) noticiante considerar inviável a resolução do conflito, poderá solicitar, a qualquer tempo, o encaminhamento da notícia à autoridade competente para providências cabíveis, inclusive, conforme o caso, apuração por meio de sindicância ou processo administrativo disciplinar. (redação dada pela Resolução n. 518, de 31/8/2023)

§ 5º O encaminhamento da notícia à autoridade competente para providências cabíveis, inclusive, conforme o caso, apuração por meio de sindicância ou processo administrativo disciplinar, deverá sempre respeitar o desejo do(a) noticiante. (incluído pela Resolução n. 518, de 31/8/2023)

Art. 14. Deverão ser resguardados o sigilo e os compromissos de confidencialidade estabelecidos no encaminhamento de notícia de assédio ou discriminação, sendo vedado o anonimato.

Em virtude da citada norma, as Ouvidorias podem disponibilizar formulário específico para noticiantes de tal conduta, qual seja, a “notícia de assédio e discriminação”, com o sigilo do nome da pessoa noticiante, que deve ser, preferencialmente, de conhecimento de apenas um(a) dos(as) gestores(as) da unidade, permitindo-se a troca de responsável, caso requerido.

As Ouvidorias ainda podem atender essas notícias por telefone, *e-mail*, carta ou pessoalmente. Se necessário, é possível haver atendimento dessa natureza em horário diverso da jornada normal de trabalho ou, exemplificativamente, por pessoa de mesmo gênero, caso esse pedido seja formulado pelo(a) noticiante.

A pessoa que apresenta esse tipo de manifestação deve ser informada que só haverá identificação e encaminhamento da demanda para outros canais, nos termos do art. 13, §§ 4º, da Res.-CNJ n. 351/2020, citado anteriormente, se consentir prévia e expressamente com esse encaminhamento. Caso não haja essa intenção por parte do(a) noticiante, as Ouvidorias devem atuar como canal de acolhimento e escuta. A notícia, embora seja sigilosa, pode fomentar estatísticas e políticas institucionais, desde que isso não implique identificação da parte noticiante.

É importante observar que, embora o art. 14 da Res.-CNJ n. 351/2020 vede o anonimato, é possível que haja o processamento dessas demandas quando houver indícios de que há ilícito a ser coibido, ainda que apenas com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho. Veja-se, nesse sentido, o que dispõe o parágrafo único do art. 11 da Res.-TSE n. 23.705/2022:





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.

9. VIOLÊNCIA POLÍTICA E OUTRAS QUESTÕES DE GÊNERO OU “OUVIDORIAS DA MULHER”

A JE tem importante papel na inclusão e no amadurecimento democrático. Assim, pode atuar visando combater ilícitos, como violência política de gênero. Com esse objetivo, os Tribunais Eleitorais podem implementar “Ouvidorias da Mulher”. As Ouvidorias Eleitorais que não possuem esse canal específico podem receber esse tipo de manifestação por quaisquer de seus canais de atendimento. Notícias de assédio ou discriminação também podem ser recebidas por meio da Ouvidoria da Mulher nos Tribunais em que tenha sido implementada, caso assim deseje a pessoa interessada.

Nos casos em que houver termos de cooperação firmados com o Ministério Público, a demanda pode ser recebida e encaminhada pela Ouvidoria Eleitoral, a critério do Tribunal, cientificando-se a parte interessada previamente e respeitando-se, no compartilhamento, as regras para o tratamento dos dados pessoais previstas na LGPD.

Na inexistência de termo de cooperação, ou não sendo o caso de declaração da pessoa interessada pela negativa de encaminhamento da notícia a unidade ou órgão diversos, a Ouvidoria que receber a manifestação pode fornecer informações sobre os canais de atendimento e os(as) legitimados(as) para processamento desses feitos. A Ouvidoria pode, caso tenha atribuição, acompanhar o caso, para fins estatísticos e de avaliação do resultado dessa política pública.

Casos de agressões de qualquer ordem, por motivos de orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, peculiaridade psicomotora, credo, cor, raça ou quaisquer outros, podem também ser processados via notícia de assédio ou discriminação ou por meio dos formulários “solicitação”, “reclamação” ou “denúncia”, por exemplo, inclusive nos casos em que a pessoa noticiante não tenha relação com o Tribunal Eleitoral ao qual foi dirigida a demanda.

As comunicações relacionadas com violência doméstica, especialmente nos Tribunais que adotaram protocolo integrado de prevenção e medidas de segurança voltado ao enfrentamento da violência doméstica e familiar praticada em face de magistradas e servidoras, conforme Recomendação-CNJ n. 102¹¹, de 19 de agosto de 2021, podem ser dirigidas à

¹¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Recomendação n. 102, de 19 de agosto de 2021. Recomenda aos órgãos do Poder Judiciário a adoção do protocolo integrado de prevenção e medidas de segurança voltado ao enfrentamento à violência doméstica praticada em face de magistradas e servidoras. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4068>. Acesso em: 23 ago. 2024.





área de gestão de pessoas ou a comissão específica, quando houver, com consentimento da pessoa interessada. No caso de se verificar a necessidade de tomada de outras medidas urgentes, deve-se submeter o procedimento à apreciação da ouvidora ou do ouvidor.

É importante observar, nos casos em que se opte pelo encaminhamento da demanda, que deve haver a proteção dos dados pessoais quando do compartilhamento da informação, garantindo-se a observância à principiologia da LGPD, no que tange, notadamente, à finalidade, necessidade, prevenção e segurança da informação, nas ferramentas e nos sistemas que materializam o compartilhamento dos dados.

A Ouvidoria do TSE, em específico, na hipótese de se querer apresentar uma notícia de violência política pelo gênero, direciona a parte interessada de forma automática ao *formulário do MPF*¹².

Do mesmo modo, nos casos de notícias de assédio e discriminação no âmbito do trabalho na Justiça Eleitoral, a Ouvidoria do TSE, exemplificativamente, solicita que se acesse o *formulário da Ouvidoria da Mulher*¹³.

Para os casos em que as ações dessas naturezas sejam praticadas por empregadores(as) em circunstâncias nas quais a competência é da Justiça do Trabalho, o Tribunal Superior Eleitoral e o Ministério Público do Trabalho celebraram um *acordo de cooperação técnica para combater as práticas de assédio eleitoral no ambiente de trabalho*¹⁴ e a Ouvidoria do TSE informa às pessoas denunciantes o caminho para o *formulário de denúncias do próprio MPT*¹⁵.

10. CONDIÇÕES DE PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS

No âmbito das Ouvidorias Eleitorais, podem ser recebidos e processados diversos tipos de demandas relacionadas às atividades dos Tribunais Eleitorais, tais como solicitação de esclarecimentos, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios, bem como pedidos de acesso à informação, com base na LAI, e ainda, se couber, requerimentos formulados pelas titulares e pelos titulares de dados pessoais, com base na LGPD, conforme já mencionado anteriormente e observada a regulamentação de cada órgão.

As demandas em questão são respondidas diretamente pela Ouvidoria ao(à) solicitante quando as informações necessárias estiverem disponíveis e forem de natureza pública.

¹² Disponível em: <https://aplicativos.mpf.mp.br/ouvidoria/app/cidadao/manifestacao/cadastro/2>.

¹³ Disponível em: <https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria/ouvidoria-da-mulher-formulario>.

¹⁴ Disponível em: https://www.tse.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/acordo-tse-mpf-combate-ao-assedio-eleitoral-no-ambiente-de-trabalho-16-05.2023/@@download/file/TSE-acordo-cooperacao-tecnica-tse-mpt-assedio-eleitoral-16-05-2023.pdf. Acessado em 27 ago. 2024.

¹⁵ Disponível em: <https://mpt.mp.br/assedio-eleitoral>.





Quando a manifestação for formalizada por meio diverso do formulário eletrônico, deve ser registrada no sistema adotado pela Ouvidoria Eleitoral, conforme já orientado inicialmente neste Guia, para geração de número de protocolo, como estabelecido no art. 8º, *caput* e § 1º, da Resolução-CNJ n. 432/2021.

Em caso de denúncias, pode ser necessária a formalização de procedimento administrativo por conveniência da instrução, devendo ser a pessoa noticiante informada acerca da providência adotada.

Nesse contexto, para processar quaisquer demandas, são necessárias a existência de elementos e clareza mínima que permitam resposta útil à parte interessada.

Em todo caso, não havendo esses elementos, a pessoa demandante pode ser convidada a complementar sua demanda no prazo de dez dias, com base no art. 59 da Lei n. 9.784/1999, que regulamenta o processo administrativo no âmbito da administração pública federal, sob pena de arquivamento da comunicação, do qual lhe deverá ser dado conhecimento.

Deve-se observar que, no caso de denúncia, para fins de resguardar a tramitação desse tipo de manifestação, orienta-se que o prazo de complementação da demanda seja de 20 dias, findo o qual ela será encerrada caso não haja resposta ao pedido.

Assim, em geral, quando a informação não for localizada, ou seu fornecimento demandar instrução, o relato deve ser encaminhado à área competente para tratar da matéria veiculada, para só então ser respondida pela Ouvidoria à parte interessada. Nesse sentido, o § 2º do art. 8º da Res.-TSE n. 23.435/2015¹⁶, o qual pode ser aplicado de forma subsidiária às demais Ouvidorias Eleitorais, dispõe que:

Art. 8º A Ouvidoria prestará, de imediato, a informação que estiver disponível e que seja de natureza pública. (Redação dada pela Resolução n. 23.583/2018)

[...]

§ 2º No caso de não ser a detentora da informação solicitada, a unidade deverá devolver a demanda à Ouvidoria, em até quarenta e oito horas do recebimento, com indicação, se possível, de unidade responsável ou do destinatário correto.

No que tange às respostas ou justificativas pela recusa ao fornecimento de informações, as unidades podem utilizar o regramento contido nos arts. 15 e 16 da mesma norma:

Art. 15. A unidade deverá encaminhar cópia da resposta à Ouvidoria. (NR) (Redação dada pela Resolução n. 23.583/2018)

Art. 16. Os titulares das unidades são responsáveis pelas informações prestadas e, em caso de recusa, pelas justificativas apresentadas.

¹⁶ BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. Resolução n. 23.435, de 5 de fevereiro de 2015. Regulamenta a aplicação, no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o acesso à informação. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2015/resolucao-no-23-435-de-5-de-fevereiro-de-2015>. Acesso em: 13 ago. 2021.





O art. 12 da referida resolução, por sua vez, traz situações que impedem o processamento de demandas:

Art. 12. São insuscetíveis de atendimento os pedidos:

I - insuficientemente claros ou sem delimitação temporal;

II - que demandem serviços adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja da competência do Tribunal;

III - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, observada a Tabela de Temporalidade do Tribunal Superior Eleitoral;

IV - referentes a informações protegidas, tais como sigilo fiscal, bancário, telefônico, de dados, de operações, de correspondência, fichas financeiras, laudos médicos, prontuários e demais informações referentes a histórico médico, terapias, exames, cirurgias e quaisquer outras formas de tratamento, avaliação de desempenho e de estágio probatório de servidor, bem como auditorias e procedimentos disciplinares em andamento;

V - atinentes a informações classificadas como ultrassecretas, secretas ou reservadas, na forma desta resolução;

VI - relativos a processos que tramitam em segredo de justiça, só acessíveis às partes e seus advogados;

VII - referentes às informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais, nos termos dos arts. 6º e 31 da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VIII - relativos a informações que possam colocar em risco a segurança do Tribunal Superior Eleitoral ou dos Ministros e seus familiares e dos servidores.

IX - genéricos; e (Incluído pela Resolução n. 23.479/2016)

X - desproporcionais ou desarrazoados. (Incluído pela Resolução n. 23.479/2016)

§ 1º Quando não for autorizado o acesso integral à informação por ser parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

Nesse sentido, acresce-se o que dispõe a Res.-TSE 23.705/2022:

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 justificativa e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado endereçamento.

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





Deve-se observar, ainda, que, para a coleta de informações pessoais, é imprescindível informar a finalidade para a qual cada dado pessoal é coletado, especificar a necessidade e adequação da coleta e como se dará o tratamento dos dados.

Além disso, conforme o art. 11 da Res.-CNJ n. 432/2021, devem ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do respectivo Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria. Nesse documento, devem-se descrever os termos de uso e a política de privacidade aplicável às formas de contato com a Ouvidoria, quais sejam: formulário eletrônico, telefone, *e-mail*, carta e atendimento presencial, passíveis de atualização caso outros meios sejam disponibilizados. As informações em questão devem ser alteradas, quando necessário ou conveniente, para garantir mais clareza e precisão e devem conter a data da última atualização ao final do documento.

11. PRAZOS DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Os prazos de atendimento das demandas recebidas pela Ouvidoria vêm descritos no art. 11, §§ 1º e 2º, da LAI; no art. 16 da Lei n. 13.460/2017; no art. 9º da Res.-CNJ n. 432/2021; no art. 14, §§ 5º e 6º, da Res.-TSE n. 23.650/2021; e no art. 8º da Res.-TSE n. 23.705/2022.

Conjugando-se as referidas normas, é possível obter o seguinte panorama de prazos.

a) Demandas relacionadas à LAI (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC)

Essas demandas devem ser atendidas pelos Tribunais no prazo descrito no art. 11, §§ 1º e 2º, da LAI, ou seja, em prazo não superior a 20 dias, prorrogado, se necessário, por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, sobre a qual a parte interessada deve ser cientificada:

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no *caput*, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.





§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

A LAI não estabelece prazos de resposta pelas unidades técnicas, quando demandadas. Visando regulamentar a questão, o art. 8º da Res.-TSE n. 23.435/2015, alterado pela Res.-TSE n. 23.583/2018, pode ser aplicado subsidiariamente às Ouvidorias Eleitorais, na ausência de regulamentação pelo respectivo Tribunal. A norma em questão trata da contagem do prazo de resposta por parte do Tribunal, das providências que devem ser tomadas, inclusive no caso de inércia das unidades no atendimento dessas demandas.

Nesse caso, as áreas técnicas prestarão as informações em prazo não superior a 15 dias, prorrogado, se necessário, por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, com cientificação da parte interessada. No caso de não ser a detentora da informação solicitada, a unidade deverá devolver a demanda à Ouvidoria, em até 48 horas, com indicação, se possível, do setor responsável.

Veja-se:

Art. 8º A Ouvidoria prestará, de imediato, a informação que estiver disponível e que seja de natureza pública. (Redação dada pela Resolução n. 23.583/2018)

§ 1º Caso a informação solicitada não esteja disponível, a Ouvidoria deverá direcionar o pedido à(s) unidade(s) competente(s) e responder ao requerente, em prazo não superior a vinte dias, contado da data do recebimento do pedido.

§ 2º No caso de não ser a detentora da informação solicitada, a unidade deverá devolver a demanda à Ouvidoria, em até quarenta e oito horas do recebimento, com indicação, se possível, de unidade responsável ou do destinatário correto.

§ 3º As unidades deverão apresentar à Ouvidoria, em no máximo quinze dias, as informações requeridas ou, no caso de indeferimento do acesso, o fundamento normativo para a negativa e as razões que a justifiquem.

§ 4º Mediante justificativa expressa do titular da unidade à Ouvidoria, o prazo será prorrogado por dez dias, cientificando-se o requerente sobre a prorrogação.

§ 5º Esgotado o prazo referido no § 3º sem que a unidade competente justifique a necessidade de prorrogação ou proceda ao envio das informações, a Ouvidoria enviará mensagem à Secretaria-Geral da Presidência ou à Diretoria-Geral da Secretaria, conforme o caso, comunicando que a unidade está em mora, situação em que será concedido o prazo de dois dias para manifestação.





Art. 9º Os Secretários e os Assessores-Chefes do Tribunal são responsáveis por responder as solicitações de acesso a informações dos assuntos afetos à unidade sob a sua supervisão.

Art. 10. A contagem do prazo de resposta, previsto no art. 8º desta Resolução, será iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente ao da formalização do pedido.

§ 1º Na hipótese de o dia final do prazo para resposta não ser útil, fica prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

§ 2º Os prazos serão suspensos durante os períodos de recesso do Tribunal.

b) Demandas formuladas com base na LGPD

A requisição para o exercício de direitos de titulares de dados pessoais, acerca do tratamento de seus dados, vem descrita no art. 18, §§ 3º e 5º, da LGPD e regulamentada no art. 14 da Res.-TSE n. 23.650/2021:

Art. 14. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos seus dados tratados, em linguagem clara e simples, mediante requerimento, as seguintes informações:

I - confirmação da existência de tratamento;

II - acesso aos dados;

III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com esta Resolução ou com o disposto na LGPD;

V - portabilidade dos dados, de acordo com a regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

VI - eliminação dos dados pessoais tratados com fundamento em seu consentimento, exceto nas hipóteses necessárias de conservação para adimplemento a princípios e normas da atividade administrativa, caso em que deverá ser informado acerca do prazo da conservação de seus dados; e

VII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.

§ 1º Além dos direitos arrolados no caput, caso o tratamento seja baseado no consentimento, o titular dos dados deve ser expressamente informado sobre a possibilidade de não o fornecer, bem como sobre as consequências da negativa e sobre a possibilidade de revogação do consentimento a qualquer tempo, nos termos do § 5º do art. 8º da LGPD.

§ 2º A formulação da requisição prevista nos arts. 18 e 19 da LGPD e a correspondente resposta serão feitas por meio seguro e idôneo, o qual deverá conter funcionalidades de segurança que garantam a inequívoca identificação do requisitante.

§ 3º No caso de a coleta dos dados pessoais não haver sido realizada de forma direta pela Justiça Eleitoral, deverá ser disponibilizada ao titular dos dados, em caso de solicitação, informação acerca da origem primária dos dados.

§ 4º Os Tribunais Eleitorais deverão padronizar meios de comunicação para o atendimento de solicitações ou dúvidas de titulares de dados pessoais, e demais procedimentos organizacionais, visando a assegurar celeridade na prestação da informação.

§ 5º A informação prevista nos incisos I e II do caput deverá ser prestada no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do protocolo do requerimento do titular.





§ 6º As informações previstas nos incisos III e seguintes do *caput* deverão ser prestadas no prazo de até 20 (vinte) dias, contados da data do protocolo do requerimento do titular, prorrogável, justificadamente, por mais 10 (dez) dias.

Como se lê, essa resolução observa que o requerimento para exercícios de direitos de titulares de dados pessoais, previstos nos arts. 18 e 20 da LGPD, deve ser exercido no prazo de:

a) quinze dias, quando se tratar de pedido de informação sobre a confirmação da existência do tratamento e o acesso aos dados; e

b) vinte dias, prorrogável, justificadamente, por mais dez dias, nos casos de correção, anonimização, bloqueio, ou eliminação de dados desnecessários, portabilidade ou compartilhamento.

A LGPD e a Res.-TSE n. 23.650/2021 não estabelecem prazos de resposta pelas unidades técnicas. Considera-se, assim, que, imediatamente após receber a demanda e certificar-se acerca da titularidade dos dados, a Ouvidoria deve encaminhar o relato à unidade que detenha as informações acerca dos dados a serem prestados ou revisados.

O art. 25 da Res.-TSE n. 23.650/2021, por sua vez, dispõe que prevalecerão os prazos eventualmente previstos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

c) Outras demandas

Demandas que não tenham prazos de atendimento especificados em lei ou outro ato normativo, inclusive da JE, podem ser respondidas no prazo que dispõe o art. 8º da Res.-TSE n. 23.705/2022:

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.

d) Do início da contagem e da interrupção dos prazos de resposta

A Res.-TSE n. 23.705/2022, a Res.-CNJ n. 432/2021, a Lei n. 12.527/2011, a Lei n. 13.460/2017, a Lei n. 13.709/2018 e a Res.-TSE n. 23.650/2021 não trazem informações acerca da interrupção dos prazos de resposta às manifestações recebidas pelas Ouvidorias Eleitorais.

A Res.-TSE n. 23.435/2015, que trata, no âmbito do TSE, tanto do início da contagem do prazo de resposta às demandas recebidas pela Ouvidoria quanto da possibilidade de suspensão dos prazos referentes ao tratamento dos pedidos de acesso à informação





durante o recesso judiciário, pode ser aplicada subsidiariamente às Ouvidorias Eleitorais, na ausência de regulamentação pelo respectivo Tribunal.

Art. 10. A contagem do prazo de resposta, previsto no art. 8º desta Resolução, será iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente ao da formalização do pedido.

§ 1º Na hipótese de o dia final do prazo para resposta não ser útil, fica prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

§ 2º Os prazos serão suspensos durante os períodos de recesso do Tribunal.

De outro lado, no TSE, as demandas cujo não atendimento implique a restrição do exercício de direitos civis e políticos devem ser atendidas pela Ouvidoria sem interrupção ou suspensão de prazos, porquanto são consideradas urgentes e inadiáveis.

Exemplificativamente, a Ouvidoria do TSE não interrompe nem suspende o atendimento e o prazo de demandas formuladas por pessoas que necessitem de orientação para regularizar sua situação eleitoral e obter certidões para fins de participação em concursos, emissão de passaporte, obtenção de emprego etc.

O recebimento e processamento dessas demandas são, em regra, definidos por ato do TSE, expedido a cada final de ano, e que regulamenta o atendimento de serviços essenciais no plantão extraordinário.

12. RECURSO

As Ouvidorias devem disponibilizar a opção de recurso, a ser utilizada pela parte interessada, quando houver insurgência em face do pronunciamento – ou da ausência de pronunciamento – da Ouvidoria e/ou das demais unidades do Tribunal, no que diz respeito aos pedidos de acesso à informação.

Quanto às demais manifestações, a Res.-CNJ n. 432/2021 bem como a Res.-TSE n. 23.705/2022 não preveem prazos recursais.

Assim, a Ouvidoria Eleitoral, primando pela reanálise da resposta dada à parte interessada, pode utilizar o prazo recursal de dez dias, contados da ciência da resposta, previsto tanto no art. 15¹⁷ da LAI quanto no art. 59¹⁸ da Lei n. 9.784/1999.

¹⁷ Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

¹⁸ Art. 59. Salvo disposição legal específica, é de dez dias o prazo para interposição de recurso administrativo, contado a partir da ciência ou divulgação oficial da decisão recorrida.

§ 1º Quando a lei não fixar prazo diferente, o recurso administrativo deverá ser decidido no prazo máximo de trinta dias, a partir do recebimento dos autos pelo órgão competente.





O sistema da Ouvidoria Eleitoral pode contar o início desse prazo recursal como sendo o da data do envio do *e-mail* expedido a partir da resposta conclusiva registrada; da data da assinatura no aviso de recebimento dos Correios, no caso de correspondência física, ou da data da resposta fornecida pessoalmente, ainda que de forma remota ou por outros meios de comunicação.

Assim, reclamações, sugestões, elogios, notícias de assédio ou discriminação, pedidos de informação ou quaisquer outras modalidades de atendimento realizadas pela Ouvidoria comportam o recurso previsto no art. 59 da Lei n. 9.784/1999, que vem regulamentado na Res.-TSE n. 23.435/2015, cujo art. 14 preconiza:

Art. 14. No caso de indeferimento de acesso a informações, poderá o interessado interpor recurso hierárquico, no prazo de dez dias, a contar da ciência.

§ 1º O recurso deverá ser interposto por meio de formulário disponível na área da Ouvidoria, no Portal do Tribunal Superior Eleitoral na internet, devidamente instruído e fundamentado pelo recorrente, e dirigido: (Redação dada pela Resolução n. 23.583/2018)

I - ao Ministro, quando se tratar de decisão anterior proferida pelo Assessor-Chefe de seu Gabinete;

II - ao Secretário-Geral da Presidência ou ao Diretor-Geral da Secretaria, no caso de decisão denegatória proferida pelos titulares das unidades administrativas que lhe são subordinadas, conforme o caso; e

III - ao Presidente do Tribunal, quando a decisão anterior tiver sido proferida pelo Secretário-Geral da Presidência ou pelo Diretor Geral da Secretaria.

§ 2º A autoridade responsável pelo recurso disporá de até cinco dias para apresentar sua decisão.

§ 3º Se a decisão for favorável ao recorrente, a Ouvidoria cientificará a unidade responsável pelo indeferimento inicial, a qual adotará as providências necessárias para o fornecimento das informações. (Redação dada pela Resolução n. 23.583/2018)

[...]

Observa-se que a LAI e a Res.-TSE n. 23.435/2015 não mencionam o número de recursos possíveis, nem o pedido de reconsideração. Todavia, os arts. 56 e 57 da Lei n. 9.784/99¹⁹ dispõem que:

Art. 56. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias, o encaminhará à autoridade superior.

[...]

Art. 57. O recurso administrativo tramitará no máximo por três instâncias administrativas, salvo disposição legal diversa.

§ 2º O prazo mencionado no parágrafo anterior poderá ser prorrogado por igual período, ante justificativa explícita.

¹⁹ BRASIL. Presidência da República. Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19784.htm. Acesso em: 9 ago. 2021.





Nesse contexto, vê-se que, seja em relação a demandas formuladas com base na LAI, seja em relação a demandas de outras naturezas recebidas pela Ouvidoria, deve haver reanálise da resposta recorrida, pela própria unidade que proferiu a decisão, em cinco dias. Caso não haja revisão ou complementação, a demanda deve ser encaminhada para a autoridade hierarquicamente superior, com prazo de cinco dias para decisão final.

13. REGISTRO DAS DEMANDAS

Em cumprimento ao contido no art. 8^o²⁰ da Res.-CNJ n. 432/2021, as demandas encaminhadas via formulário eletrônico alimentam os sistemas informatizados das Ouvidorias. Caso a demanda tenha entrado na Ouvidoria Eleitoral por outros canais de atendimento, como carta, *e-mail*, telefone, pessoalmente ou por outras ferramentas, deve ser reduzida a termo para registro no sistema informatizado e para fornecimento do número do protocolo à parte interessada.

Desse modo, enfatiza-se que todas as manifestações recebidas pelas Ouvidorias Eleitorais devem ter seus registros efetuados em sistema informatizado de gerenciamento de dados, recebendo numeração própria para acompanhamento de sua tramitação.

A designação de número de protocolo a toda manifestação registrada na Ouvidoria tem função dupla. De um lado, oferece garantia à parte demandante quanto ao registro formal de seu contato com o órgão e facilita o acompanhamento de sua manifestação. De outro, quando o número de protocolo é estabelecido de forma sequencial, facilita a contagem do prazo, a auditoria e o controle das manifestações recebidas pela unidade, bem como viabiliza a realização de estatísticas e relatórios de atendimento e propicia a guarda segura de dados.

Os diversos setores que compõem a estrutura administrativa do TSE, por exemplo, integram uma rede interna de representantes perante a Ouvidoria, sendo designados(as) como representantes um(a) ou mais servidores(as) de cada uma das unidades, responsáveis por subsidiar a Ouvidoria, consoante respectivas áreas de atuação, no oferecimento de elementos necessários a uma adequada resposta à pessoa interessada.

Dessa forma, de acordo com o teor da manifestação, a Ouvidoria do TSE poderá, caso a informação não esteja disponível para ser prestada diretamente, encaminhar a demanda, via sistema informatizado, às unidades técnicas, as quais devem responder, obrigatoriamente, dentro dos prazos normativos mencionados no item “Dos prazos de atendimento às demandas”.

²⁰ Art. 8^o As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1^o O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2^o Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.





Ao final, colhidos todos os subsídios necessários, as manifestações retornam à Ouvidoria para que seja providenciada a resposta à pessoa interessada, sem alteração dos pronunciamentos das áreas técnicas, salvo em casos excepcionais, quando há necessidade de correção/harmonização da redação ou possibilidade de complementação de respostas, e desde que essa complementação não restrinja, exclua ou altere o teor da resposta dada pela unidade técnica.

Importante considerar que a Ouvidoria deve ter acesso a todas as unidades do Tribunal, entre elas os cartórios eleitorais, e contar com o apoio de servidoras e servidores na solução de proposituras encaminhadas, assim como na prestação de informações de forma clara, completa e com caráter prioritário.

14. RESPOSTA E ENCERRAMENTO DAS DEMANDAS

As Ouvidorias Eleitorais têm como premissa responder às demandas recebidas de forma ágil e objetiva, com uso de linguagem simples e direta. Além disso, sempre que necessária a utilização de termos técnicos, deve-se tentar apresentar uma conceituação do termo, de forma a possibilitar ampla compreensão pelo público.

Visando à adoção da linguagem inclusiva e à ausência de respostas múltiplas, que podem levar à construção de narrativas diversas ou destoantes, deve-se, quando possível, adotar um banco de respostas-padrão. Referido banco é validado no início de cada ano eleitoral, ou quando necessário, pelas unidades com atribuição técnica para tratar de cada assunto. Esse documento pode ser encaminhado à área competente do respectivo Tribunal para fins de adequação da linguagem.

Ao final do atendimento, deve-se incluir o agradecimento pelo contato com a Ouvidoria Eleitoral, reforçando o compromisso da instituição com a sociedade para garantir maior transparência das ações da Justiça Eleitoral.

No âmbito do TSE, decorrido o prazo para interposição de recurso, os dados pessoais coletados a partir do registro das demandas no formulário eletrônico ficam indisponíveis para consulta pelos(as) atendentes. Após esse prazo, somente a equipe cadastrada com o perfil “Gestor” tem acesso a esses dados. O objetivo dessa restrição é o de não expor, de forma desnecessária, os dados pessoais de cidadãs e cidadãos.

15. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS E RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Para desenvolver a atribuição de realizar audiências públicas, devem ser observados os normativos de cada Tribunal Eleitoral, bem como as resoluções do CNJ, além do que preconiza o inciso II do art. 9º da LAI:





Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

A Res.-TSE n. 23.705/2022 estabelece que:

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;

[...]

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;

[...]

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;

A atuação das Ouvidorias quanto a essas atribuições, bem como quanto ao atendimento de demandas formuladas via sistemas internos, específicos de cada Tribunal Eleitoral, grupos de trabalho, laboratórios de inovação, procedimentos diversos e gerais que abrangem todas as unidades, deve ser definida por regimentos internos ou, ainda, conforme determinações da autoridade titular das Ouvidorias.

Para tanto, as Ouvidorias devem atuar de ofício, com vistas ao cumprimento de suas atribuições, ou serem provocadas por manifestação de unidades, de outros órgãos ou de pessoas interessadas.

Em regra, utilizam-se sistemas eletrônicos para que esses procedimentos, de natureza administrativa, sejam documentados.

Qualquer pessoa pode requerer a realização de audiência pública, indicando o fim específico a que se destina. A solicitação será apreciada pela ouvidora ou pelo (a) ouvidor(a), que, concordando, proferirá despacho convocatório.

É poder discricionário da ouvidora ou do ouvidor do Tribunal, quando entender necessário, ouvir a cidadã e o cidadão, prestar informações de interesse público à população da





localidade ou a determinado grupo de pessoas, além de promover a educação política na sociedade.

A dinâmica dos trabalhos deve ser regida pela prática discursiva de orientação com prática dialógico-argumentativa, além de evitar o fenômeno da polarização.

Para dar início aos trabalhos da audiência pública, sugere-se o seguinte:

1 - despacho convocatório amplamente divulgado ou instrumento equivalente (ex. edital);

2 - ofício-convite²¹ para representantes dos órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário locais, de associações civis, entidades, como universidades, partidos políticos, organizações não governamentais, bem como para lideranças comunitárias e toda a população da região;

3 - fixação de prazo para as pessoas interessadas habilitarem-se ou manifestarem seu interesse para o uso da palavra ou para apresentação de manifestação escrita, sem prejuízo de essa manifestação ocorrer antes ou no momento da audiência;

4 - divulgação das pessoas e/ou entidades/órgãos a serem ouvidos(as);

5 - garantia do pluralismo (participação das diversas correntes de opinião);

6 - fixação do tempo de manifestação dos(as) participantes, por prazo razoável, de acordo com o tema ou a questão em debate;

7 - elaboração de relatório final após a conclusão do trabalho, a ser encaminhado pela ouvidora ou pelo ouvidor responsável à Presidência do Tribunal; e

8 - outras providências que se entendam cabíveis.

As audiências²² serão realizadas, preferencialmente, no prazo de 30 dias, contado do despacho convocatório da ouvidora ou do ouvidor.

A organização dos trabalhos de uma audiência pública deve ser realizada por quem a preside, geralmente a ouvidora ou o ouvidor titular ou seu(sua) substituto(a). É permitida a utilização da palavra para perguntas, pedido de informações, elogios, denúncias e reclamações, a qual será deliberada pela autoridade presidente, quando solicitada.

A participação da cidadã e do cidadão ou de instituições com direito à voz e à manifestação durante os trabalhos da audiência pública não necessita da presença de advogado.

²¹ O convite específico ou a chamada pública por edital seguem as necessidades de quem toma a iniciativa de convocar a audiência pública.

²² Será lavrada ata de realização da audiência para juntar ao processo administrativo ao qual lhe deu origem.





16. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

16.1 Relatórios de Atendimento

De acordo com o art. 3º, XXIV, da Res.-TSE n. 23.705/2022, as Ouvidorias Eleitorais devem compilar, apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, disponibilizando relatórios periódicos em suas páginas.

Esses relatórios permitem à sociedade verificar a quantidade e os assuntos das demandas recebidas, tratadas e respondidas, bem como as demais atividades realizadas.

As Ouvidorias Eleitorais podem também divulgar, na página da intranet e internet do respectivo Tribunal, relatórios de suas atividades. A publicação desses relatórios estatísticos visa dar transparência e possibilitar a fiscalização contínua das atividades desenvolvidas.

Em todos esses documentos, deve-se preservar a identidade da parte interessada, uma vez que a Ouvidoria divulga apenas relatórios estatísticos de atendimentos por tópicos gerais, como assunto demandado, por exemplo.

Outra forma de dar publicidade às atividades da Ouvidoria é por meio do desenvolvimento de painéis BI (*Bussiness Intelligence*).

A Ouvidoria do TSE, por exemplo, disponibilizou, no primeiro semestre de 2024, seu painel BI, que pode acessado diretamente na página da Ouvidoria, no portal do TSE, ou por meio do *link* <https://sig.tse.jus.br/ords/dwapr/r/seai/sig-ouvidoria/manifesticoes?session=307797150007840>.

16.2 Perguntas Frequentes

Em conformidade com o art. 8º, § 1º, VI, da LAI, que impõe a necessidade de normatização do funcionamento de Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria deve divulgar as respostas às perguntas mais frequentes da sociedade em sua página, no sítio eletrônico do respectivo Tribunal Eleitoral.

16.3 Carta de Serviços

A Carta de Serviços prevista no art. 7º da Lei n. 13.460/2017 pode ser acessada nas páginas das Ouvidorias Eleitorais e tem por objetivo informar a sociedade sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, as formas de acesso a eles e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados.

Em seu art. 7º, § 2º, a referida lei determina as seguintes informações mínimas relacionadas a cada um dos serviços listados na Carta:

1. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;





2. principais etapas para processamento do serviço;
3. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
4. forma da prestação de serviço; e

5. locais e formas para as cidadãs, cidadãos e demais entes sociais apresentarem eventuais manifestações sobre a prestação dos serviços.

Além dessas informações, o normativo estabelece, também em seu § 3º, que a Carta de Serviços deverá detalhar os compromisso e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- a) prioridades de atendimento;
- b) previsão de tempo de espera para atendimento;
- c) mecanismos de comunicação;
- d) procedimentos para receber e responder as manifestações; e

e) mecanismos de consulta, por parte dos(as) usuários(as), acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

17. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E ÍNDICE DE ATENDIMENTO À CIDADÃ E AO CIDADÃO

Conforme preconizado pelo art. 23 da Lei n. 13.460/2017, a Ouvidoria Eleitoral deve realizar pesquisa de satisfação com as pessoas demandantes. Nesse sentido, a Res.-TSE n. 23.705/2022 estabelece, em seu art. 3º, que:

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:

[...]

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

Os dados coletados nas pesquisas devem servir para avaliação e melhoria contínua da prestação dos serviços oferecidos pelas Ouvidorias.

Para isso, após o recebimento das respostas às suas demandas, as pessoas atendidas devem ser convidadas a avaliar o grau de satisfação com o serviço prestado e respectivo prazo de atendimento, possibilitando a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento da prestação do serviço.





A título de boa prática, caso seja possível, é interessante que haja no formulário de pesquisa um campo de escrita livre para que possam ser fornecidos mais detalhes acerca da eventual satisfação ou insatisfação, de modo a esclarecer o resultado da pesquisa, principalmente quando a avaliação é negativa.

O índice de satisfação pode ser calculado considerando-se a percentagem de respostas positivas obtidas em quesitos como cortesia/educação, prazo de atendimento e qualidade da orientação prestada, em relação ao total de respostas.

Os percentuais obtidos para cada categoria avaliada podem ser previstos e ter seus critérios definidos no Planejamento Estratégico do respectivo Tribunal, inclusive para efeito de mensuração de indicadores. O resultado relativo ao prazo de atendimento deve servir de parâmetro para avaliar o grau de conformidade dos prazos de atendimentos às solicitações dirigidas ao Tribunal, via Ouvidoria, e o grau de satisfação correspondente. Esse índice, verificado periodicamente, deve alcançar, em regra, a meta definida por cada Tribunal.

Por meio dessa pesquisa, as Ouvidorias devem emitir relatórios periódicos de prestação de serviços e resultados alcançados, divulgando-os no sítio eletrônico do respectivo Tribunal Eleitoral, no mínimo por meio dos relatórios anuais de atividades.

18. ATENDIMENTO DURANTE O RECESSO E NO PERÍODO ELEITORAL

Durante o recesso judiciário, a Ouvidoria pode atender, a critério da administração de cada Tribunal, demandas cujo não atendimento possa dificultar o exercício de direitos civis e políticos, como as relacionadas ao título eleitoral, à obtenção de certidões etc.

O recebimento e o processamento dessas demandas são, em regra, definidos por ato do Tribunal, expedido a cada final de ano, que regulamenta o atendimento de serviços essenciais no plantão extraordinário.

No período eleitoral, a Ouvidoria pode trabalhar em regime de plantão, também a critério da administração de cada Tribunal. Nesse caso, o prazo para atendimento das demandas bem como o horário de funcionamento podem ser alterados considerando o eventual aumento da demanda.

As principais solicitações nesse período estão relacionadas aos locais de votação, à convocação para os trabalhos eleitorais, à emissão de certidões circunstanciadas, dentre outros temas de interesse da sociedade para o exercício do direito de voto e outros.

Destaca-se, por fim, o papel estratégico das Ouvidorias Eleitorais como canais de acesso à informação e combate à desinformação.





REFERÊNCIAS

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Manual de atendimento a pessoas com transtorno do espectro autista**. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/manual-de-atendimento-a-pessoas-com-transtorno-do-espectro-autista-final-23-05-22.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação n 73, de 20 de agosto de 2018**. Recomenda aos órgãos do Poder Judiciário brasileiro a adoção de medidas preparatórias e ações iniciais para adequação às disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Brasília, DF: CNJ, 2018. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3432>. Acesso em: 9 ago. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação 102, de 19 de agosto de 2021**. Recomenda aos órgãos do Poder Judiciário a adoção do protocolo integrado de prevenção e medidas de segurança voltado ao enfrentamento à violência doméstica praticada em face de magistradas e servidoras. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4068>. Acesso em: 23 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação 144, de 25 de agosto de 2023**. Recomenda aos Tribunais que implementem o uso da linguagem simples nas comunicações e atos que editem. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>. Acesso em: 23 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 215, de 16 de dezembro de 2015**. Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: CNJ, 2011. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2236>. Acesso em: 27 ago. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 270, de 11 de dezembro de 2018**. Dispõe sobre o uso do nome social pelas pessoas trans, travestis e transexuais usuárias dos serviços judiciários, membros, servidores, estagiários e trabalhadores terceirizados dos tribunais brasileiros. Brasília, DF: CNJ, 2018. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2779>. Acesso em: 9 ago. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 351, de 28 de outubro de 2020**. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3557>. Acesso em: 9 ago. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 425, de 8 de outubro de 2021**. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4169>. Acesso em: 19 out. 2021.





CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 432, de 27 de outubro de 2021**. Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4213>. Acesso em: 23 ago. 2024.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais. Conselho Diretor. **Resolução CD/ANPD 18, de 16 de julho de 2024**. Aprova o Regulamento sobre a atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais. Brasília, DF: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2024. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cd/anpd-n-18-de-16-de-julho-de-2024-572632074>. Acesso em: 23 de ago. de 2024

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 ago. 2021.

BRASIL. **Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112compilado.htm. Acesso em: 9 ago. 2021.

BRASIL. **Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm. Acesso em: 9 ago. 2021.

BRASIL. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Lei de acesso à informação. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 9 ago. 2021.

BRASIL. **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 23 ago. 2024.

BRASIL. **Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 13 ago. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Portaria 137, de 17 de abril de 2012**. Código de ética dos servidores do Tribunal Superior Eleitoral. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2012. (Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2012/portaria-no-137-de-17-de-abril-de-2012>. Acesso em: 27 ago. 2024.)





BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Portaria 965, de 7 de dezembro de 2023**. Institui unidade Encarregada pela Proteção de Dados Pessoais e o Comitê Gestor de Proteção de Dados (CGPD), no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2023. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2023/portaria-no-965-de-7-de-dezembro-de-2023>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Relatórios Anuais da Ouvidoria**. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral. Disponíveis em: <https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/servicos/ouvidoria-tse>.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.742, de 23 de maio de 2024**. Fixa as atribuições das Corregedorias Eleitorais. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2024. Disponível em <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2024/resolucao-no-23-742-de-23-de-maio-de-2024>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 20.323, de 19 de agosto de 1998**. Regulamento interno da secretaria do Tribunal Superior Eleitoral. revisão e consolidação. aprovação. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 1998. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/1998/resolucao-no-20-323-de-19-de-agosto-de-1998>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.268, de 20 de maio de 2010**. Dispõe sobre a Central do Eleitor no âmbito da Justiça Eleitoral. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2010. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2010/resolucao-no-23-268-de-20-de-maio-de-2010>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.435, de 5 de fevereiro de 2015**. Regulamenta a aplicação, no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral, da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o acesso à informação. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2015. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2015/resolucao-no-23-435-de-5-de-fevereiro-de-2015> . Acesso em: 9 ago. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.583, de 9 de agosto de 2018**. Altera a Resolução-TSE 23.435, de 5 de fevereiro de 2015, que regulamenta a aplicação, no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que versa sobre o acesso à informação e dá outras providências. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2018. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2018/resolucao-no-23-583-de-9-de-agosto-de-2018>. Acesso em: 9 ago. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.610, de 18 de dezembro de 2019**. Dispõe sobre a propaganda eleitoral. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2019. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2019/resolucao-no-23-610-de-18-de-dezembro-de-2019>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.619, de 26 de maio de 2020**. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2020. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/>





[compilada/res/2020/resolucao-no-23-619-de-26-de-maio-de-2020](#). Altera a estrutura orgânica do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências. Acesso em 13 ago. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.639, de 22 de abril de 2021**. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2021. Dispo nível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2021/resolucao-no-23-639-de-05-de-abril-de-2021>. Altera a estrutura orgânica do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências. Acesso em 13 ago. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.650, de 9 de setembro de 2021**. Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2021. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2021/resolucao-no-23-650-de-9-de-setembro-de-2021>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.659, de 26 de outubro de 2021**. Dispõe sobre a gestão do Cadastro Eleitoral e sobre os serviços eleitorais que lhe são correlatos. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2021 Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2021/resolucao-no-23-659-de-26-de-outubro-de-2021>. Acesso em: 25 mai. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.667, de 13 de dezembro de 2021**. Revoga a Res.-TSE n. 23.615, de 19 de março de 2020, e estabelece diretrizes e medidas preventivas ao contágio pelo Novo Coronavírus (Covid-19). Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2021. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2021/resolucao-no-23-667-de-13-de-dezembro-de-2021>. Acesso em: 25 mai. 2022.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Resolução 23.705, de 2 de agosto de 2022**. 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. Brasília, DF: Tribunal Superior Eleitoral, 2022. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/res/2022/resolucao-no-23-705-de-2-de-agosto-de-2022>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. . **Acordo de Cooperação Técnica TSE nº 13/2023**. Acordo de cooperação técnica que entre si celebram o Tribunal Superior Eleitoral e o Ministério Público do Trabalho. (finalidade de prevenir e reprimir o assédio eleitoral). Brasília, DF: TSE/MPT, 2023. Disponível em: https://www.tse.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/acordo-tse-mpf-combate-ao-assedio-eleitoral-no-ambiente-de-trabalho-16-05.2023/@_@download/file/TSE-acordo-cooperacao-tecnica-tse-mpt-assedio-eleitoral-16-05-2023.pdf. Acesso em: 27 ago. 2024.





Esta obra foi composta na fonte Helvetica, corpo 12,
entrelinhas de 15 pontos, em papel Couché 90g/m² (miolo)
e papel Couché fosco 170g/m² (capa).



OUVIDORIA
O TSE ao alcance de todos



COLÉGIO DE
OUVIDORES
COJE
DA JUSTIÇA ELEITORAL



**Tribunal
Superior
Eleitoral**