

  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

14/07/11  
Assinatura  
Aferição  
Arquivamento  
Visto

**RESOLUÇÃO N.º 12, DE 12 DE JULHO DE 2011.**

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, estabelece a sua finalidade, estrutura e composição, e regulamenta suas atribuições e procedimentos e dá outras providências.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 96, I, "b", da Constituição Federal, e pelo artigo 17, III e XIV, do Regimento Interno deste Tribunal (Resolução n.º 8, de 28 de fevereiro de 2008), e

Considerando o disposto no § 2º do artigo 9º da Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça;

Considerando o disposto no parágrafo único do artigo 7º da Resolução nº 1, de 29 de março de 2011, deste egrégio Tribunal, que criou a Ouvidoria Eleitoral no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte;

Considerando a necessidade de efetivar os serviços a serem prestados pela Ouvidoria Eleitoral, a fim de propiciar ao cidadão uma melhor acessibilidade à Justiça Eleitoral, bem como maior agilidade nos seus procedimentos e transparência nas respectivas atividades;

RESOLVE:

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Regimento estabelece a finalidade, estrutura e composição da Ouvidoria Eleitoral – OE/RN, fixa as suas atribuições e estratégias de funcionamento e prevê os procedimentos a serem adotados nas atividades por ela desenvolvidas, tanto no fluxo de informações quanto no acompanhamento das ocorrências registradas, dispondo, ainda, acerca da análise dos resultados obtidos a partir das atividades postas à disposição do cidadão.

Art. 2º Todos os órgãos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento às atividades da Ouvidoria, a fim de que esta possa, constantemente, dispensar o melhor atendimento possível ao cidadão.

**CAPÍTULO II  
DA FINALIDADE**

Art. 3º A Ouvidoria Eleitoral é um órgão do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte que, sem poder de decisão, tem por finalidade ouvir os jurisdicionados e interessados em geral, esclarecendo-os acerca das atividades da Justiça Eleitoral, notadamente sobre o trâmite processual das pendências judiciais e administrativas no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, primando pela máxima eficiência na resolução dos assuntos a ela submetidos.

**CAPÍTULO III  
DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** Compõe-se a Ouvidoria Eleitoral de um Ouvidor Eleitoral, sob cuja direção funcionará, e de dois servidores auxiliares, um dos quais deverá, necessariamente, ter formação jurídica.

**§ 1º** O Ouvidor Eleitoral será indicado pelo Presidente do Tribunal Regional Eleitoral, dentre um de seus membros que não exerce cargo na administração, e assumirá o cargo na mesma sessão em que homologada a indicação pela Corte, para o período de um ano.

**§ 2º** Será indicado na mesma sessão o Ouvidor Eleitoral substituto, que atuará em caso de ausência, de impedimento ou de suspeição do titular, aplicando-se nas substituições, no que couber, o disposto no Regimento Interno do Tribunal Regional Eleitoral.

**§ 3º** Os servidores auxiliares serão designados pela Presidência.

## **CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 5º** A atribuição precípua da Ouvidoria Eleitoral é a de ouvir os usuários da Justiça Eleitoral e a sociedade em geral, prestar os esclarecimentos que forem solicitados e adotar as providências necessárias à excelência na realização de suas atividades, sempre com vistas à plena realização da cidadania.

**Art. 6º** A Ouvidoria Eleitoral deverá atender a todos que a procurem, de modo que as manifestações trazidas possam ser avaliadas, sistematizadas, esclarecidas e, quando necessário, encaminhadas às demais unidades para análise e providências da autoridade competente.

**Art. 7º** Compete à Ouvidoria Eleitoral:

I - receber consultas, diligenciar junto aos setores competentes e prestar as informações e esclarecimentos de caráter geral acerca do funcionamento da Justiça Eleitoral, bem como sobre atos específicos praticados no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte e das respectivas Zonas Eleitorais;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - açãoar de maneira adequada os diversos órgãos do Tribunal Regional Eleitoral e das Zonas Eleitorais, a fim de que sejam apuradas as reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, bem como de eventuais abusos, erros ou demora indevida cometidos por servidores e magistrados no desempenho das respectivas funções;

IV - garantir a todos que busquem os serviços da Ouvidoria informação precisa sobre as providências adotadas, a partir de sua intervenção, e os resultados alcançados;

V - divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, bem como os resultados alcançados;

VI - organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações e sugestões recebidas;

VII - espontaneamente, prestar informações de caráter geral acerca das atividades da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

VIII - desenvolver outras atividades correlatas.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III, caberá à autoridade competente o exame de pertinência sobre a necessidade de instaurar sindicâncias, inquéritos administrativos ou auditorias, devendo, em todo caso, informar à Ouvidoria Eleitoral sobre eventuais medidas corretivas que adotar ou as razões por que não o fez.

**Art. 8º** No exercício de sua competência, a Ouvidoria Eleitoral atuará em regime de cooperação com as demais unidades do Tribunal e com as Zonas Eleitorais a este vinculadas, preservada a independência de umas e de outras.

**Art. 9º** Não serão admitidas pela Ouvidoria Eleitoral:

I - reclamações, críticas ou denúncias anônimas (art. 5º, inciso IV, da CF/88);

II - denúncias de fatos que constituam crimes;

III - manifestações sobre matérias para as quais existam recursos específicos, ou que sejam passíveis de correição parcial;

IV - pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos;

V - prestação de informações referentes a processos que tramitam em segredo de justiça.

§1º Nas hipóteses do inciso I, o documento será liminarmente arquivado.

§2º Nos casos descritos nos incisos II, III, IV e V, a Ouvidoria informará sobre sua incompetência para tratar dos assuntos trazidos pelos usuários.

## **CAPÍTULO V DO OUVIDOR ELEITORAL**

**Art. 10.** Compete ao Ouvidor Eleitoral:

I - planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e a Justiça Eleitoral;

III - determinar o arquivamento das manifestações dirigidas à Ouvidoria Eleitoral, quando:

a) não tiver relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor da Justiça Eleitoral;

b) os dados fornecidos pelo usuário forem incompletos ou tornem impossível a sua identificação, ou a comunicação com ele.

IV - comunicar imediatamente à Presidência do Tribunal e/ou à Corregedoria Regional Eleitoral, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

V - prestar, quando solicitado, ao Presidente do Tribunal Regional Eleitoral, ao Corregedor Regional Eleitoral e aos membros da Corte, informações acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

VI - respeitada a competência da Corregedoria, propor às unidades judiciárias, por meio da Presidência, com base nas manifestações que lhe sejam dirigidas, a adoção de medidas visando:

a) ao aprimoramento da qualidade, eficiência e economia das atividades desenvolvidas pela Justiça Eleitoral;

b) à otimização da prestação jurisdicional;

c) à melhoria da imagem institucional e à credibilidade do Poder Judiciário.

VII - promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria como canal de comunicação entre a sociedade e a Justiça Eleitoral;

VIII - promover intercâmbio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

IX - propor emendas a este Regimento.

## **CAPÍTULO VI DOS SERVIDORES AUXILIARES**

**Art. 11.** São atribuições dos servidores auxiliares da Ouvidoria:

I - receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro;

II - atender às manifestações que forem dirigidas à Ouvidoria, via internet, registrando-as por ordem de chegada para a formalização do procedimento adequado;

III - atender às pessoas que buscarem pessoalmente os serviços da Ouvidoria, tomado por termo as suas declarações e classificando seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

IV - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria, com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticos;

V - analisar e encaminhar à unidade competente as manifestações recebidas para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções;

VI - enviar os ofícios e memorandos das ocorrências aos respectivos órgãos ou autoridades;

VII - acompanhar o cumprimento dos encaminhamentos, das solicitações e determinações do Ouvidor, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria e ao Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte;

VIII - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

IX - organizar e manter os arquivos da Ouvidoria, inclusive os documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a *backup*, observado o necessário resguardo das informações;

X - manter atualizados dados para a elaboração do relatório estatístico anual dos serviços de atendimento desenvolvidos;

XI - elaborar relatórios anuais dos atendimentos desenvolvidos pela Ouvidoria;

XII - atender e apurar, se for o caso, as reclamações devidamente identificadas por via telefônica;

XIII - realizar outras atribuições que lhe forem determinadas.

## **CAPÍTULO VII DO PROCEDIMENTO E REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS**

**Art. 12.** O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

I - formulário eletrônico via *Internet*, disponível na página da Ouvidoria Eleitoral no sítio do Tribunal Regional Eleitoral/RN, no endereço [www.tre-rn.gov.br](http://www.tre-rn.gov.br);

II - mensagem *via fac-símile*;

III - carta endereçada à Ouvidoria Eleitoral - Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – Praça André de Albuquerque, 534 - Centro - Natal -RN - CEP 59025-580;

IV - atendimento pessoal;

V - qualquer outro meio idôneo, desde que permita a identificação do usuário do serviço.

**Art. 13.** Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no sistema informatizado da Ouvidoria, colhendo os dados do usuário.

§ 1º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, após o registro, as ocorrências serão lançadas no sistema informatizado da Ouvidoria.

§ 2º As ocorrências enviadas por *fac-símile* ou via postal serão registradas, observando-se o disposto no parágrafo anterior.

**Art. 14.** As ocorrências serão distribuídas entre os servidores da Ouvidoria, os quais, conforme o caso, realizarão a pesquisa e responderão ao usuário em até 48 (quarenta e oito) horas, ou providenciarão o seu encaminhamento ao setor responsável para fornecer as informações necessárias.

Art. 15. As solicitações de esclarecimentos oriundas da Ouvidoria deverão ser respondidas pelas unidades judiciárias e administrativas às quais forem encaminhadas no prazo de cinco dias úteis.

§ 1º Não sendo satisfatórias as explicações, a Ouvidoria renovará o pedido de esclarecimentos à unidade, com prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Não se obtendo resposta justificada ou satisfatória, o fato será comunicado ao Presidente do Tribunal ou ao Corregedor Regional Eleitoral, conforme o caso, para as providências que entender cabíveis.

Art. 16. Os encaminhamentos internos das ocorrências serão feitos preferencialmente por meio eletrônico, mas poderão ser formalizados por escrito, a critério do Ouvidor.

Art. 17. As manifestações dos usuários que se refiram a atos processuais e que reclamem providências de andamento processual, a cargo de juízes de Zona Eleitoral ou de membros da Corte, serão encaminhadas à Corregedoria Regional Eleitoral ou à Presidência, cientificando-se o interessado quando da ocorrência desse procedimento.

§ 1º Antes do encaminhamento previsto no *caput*, poderá o Ouvidor, conforme o caso, encaminhar as reclamações diretamente ao juiz a que se refira a reclamação para, querendo, prestar as informações pertinentes, que possibilitem à Ouvidoria a solução do caso, com os esclarecimentos necessários ao usuário;

§ 2º As reclamações contra servidores serão encaminhadas às chefias respectivas e, tratando-se de servidores das Zonas, aos respectivos Juízes Eleitorais, sempre após as informações que tenham ensejo de prestar.

## CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Poder Judiciário Eleitoral, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.

Art. 19. As omissões injustificadas no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constituem infração disciplinar por violação de dever funcional, devendo ser comunicadas ao Presidente do Tribunal ou ao Corregedor Regional Eleitoral, conforme o caso, para as providências cabíveis.

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

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, em Natal, 12 de julho de 2011.

Desembargador Vivaldo Pinheiro  
Presidente

Desembargador Saraiva Sobrinho  
Vice-Presidente e Corregedor

Juiz Jailsom Leandro de Sousa

Juiz Ricardo Augusto de Medeiros Moura

Juiz Ricardo Procópio Bandeira de Melo

Juiz Marcos Antônio da Silveira Martins Duarte

Doutor Ronaldo Sérgio Chaves Fernandes  
Procurador Regional Eleitoral