



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

### RESOLUÇÃO N° 99, DE 2 DE MARÇO DE 2023

Dispõe sobre as atribuições, organização e funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

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, II e XIV, do Regimento Interno deste Tribunal (Resolução n.º 9, de 24 de maio de 2012),

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas nos incisos XXXIII, do art. 5º, e II, § 3º, do art. 37, e no § 2º, do art. 216, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 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;

CONSIDERANDO a Resolução TSE nº 23.650<sup>1</sup>, de 9 de setembro de 2021, que institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral;

CONSIDERANDO a Resolução TSE nº 23.705, de 25 de agosto de 2022, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar continuamente a atuação da Ouvidoria Eleitoral, de modo propiciar aos cidadãos a acessibilidade plena aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, bem como maior agilidade no processamento das demandas externas e transparência das atividades desenvolvidas pela unidade;

CONSIDERANDO o que consta nos autos do PAE nº 10687/2022 (PA Nº 0600064-91.2023.6.20.0000-PJe),

<sup>1</sup> Resolução do TSE que institui a política geral de privacidade e proteção de dados pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral, referida no inciso VIII, art. 19, da norma do TSE que dispõe sobre o funcionamento das Ouvidorias do TSE e dos TREs.



## **R E S O L V E:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria Eleitoral do Rio Grande do Norte (OERN).

Art. 2º A OERN é unidade autônoma, vinculada à Presidência do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN) e essencial à prestação dos serviços eleitorais.

§ 1º A OERN tem por finalidade, sem poder de decisão, ouvir o público em geral, esclarecendo-o acerca das atividades da Justiça Eleitoral, notadamente sobre o trâmite processual das pendências judiciais e administrativas, primando pela máxima eficiência na resolução dos assuntos a ela submetidos.

§ 2º O TRE-RN e a OERN assegurarão à usuária e ao usuário dos serviços eleitorais, no âmbito da circunscrição do Rio Grande do Norte, o direito à participação na administração pública, bem como a proteção e a defesa de seus direitos.

Art. 3º Para os efeitos desta norma, consideram-se:

I - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - Usuária ou usuário: pessoa natural ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, de serviço público e que encaminha demanda ou manifestação ao Tribunal Eleitoral por meio da Ouvidoria;

III - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitação de providências ou de informações e demais pronunciamentos de usuárias e usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

V - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito não criminal cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VIII - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da administração;

IX - Solicitação de informações: pedido de acesso a dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;

X - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa natural ou jurídica;

XI - Proteção a dados pessoais: princípio norteador do tratamento de dados das pessoas que encaminham qualquer tipo de manifestação à OERN;

XII - Sigilo: restrição imposta, a pedido ou por determinação administrativa, legal ou judicial, às informações fornecidas nas manifestações que tramitam no TRE-RN;

XIII - Notícia de assédio ou de discriminação: demanda que veicula informação acerca de contexto em que trabalhadora ou trabalhador do Tribunal Eleitoral se sinta vítima ou tenha a percepção de haver sofrido ou ter observado situação que envolva assédio ou discriminação no ambiente de trabalho;

XIV - Atendente: pessoa que, sob qualquer vínculo institucional, recebe, processa ou arquiva demandas recebidas por meio da Ouvidoria ou a elas responde;

XV - Unidade: área ou setor do Tribunal Eleitoral que receba demandas provindas da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO II**

### **DA OUVIDORIA ELEITORAL**

#### **Seção I**

#### **DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

Art. 4º A OERN é composta por 1 Ouvidor(a) Eleitoral e, preferencialmente por no mínimo, 2 servidores(as) auxiliares.

§ 1º A Ouvidora ou o Ouvidor Eleitoral será indicado(a) pelo(a) Presidente do Tribunal Regional Eleitoral, entre 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, permitida a reeleição.

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

§ 3º Os(as) servidores(as) auxiliares serão designados pela Presidência.

§ 4º O(a) Ouvidor(a) exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução.

#### **Seção II**

#### **DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA ELEITORAL**

Art. 5º A atribuição precípua da Ouvidoria Eleitoral é ouvir os usuários da Justiça Eleitoral e a sociedade em geral, prestar as elucidações 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 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 São atribuições da Ouvidoria Eleitoral:

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 - realizar o atendimento de demandas relacionadas a sistemas, informações ou serviços prestados pelo respectivo órgão;

VII - receber pedidos de informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal;

VIII – acionar, de maneira adequada, as diversas unidades do TRE-RN e as 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(as) e magistrados(as) no desempenho das respectivas funções;

IX - encaminhar demandas recebidas às unidades 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;

X - encaminhar, a critério e conforme definido expressamente pelo Tribunal, demandas cuja atribuição para recebimento ou processamento seja de outro órgão, nas hipóteses em que se entender que o encaminhamento seja viável ou decorra 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;

XI - interagir com as unidades internas para a solução dos questionamentos recebidos;

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

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XIV - gerenciar, a critério de TRE-RN, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, instituído pela Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação), de 18 de novembro de 2011, bem como o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

XV - divulgar, por meio da Carta de Serviços ao Cidadão ou por outros meios, as principais atribuições do Tribunal, das Zonas Eleitorais e das Centrais de Atendimentos aos Eleitores, bem como das unidades desses órgãos, responsáveis pelos atendimentos às cidadãs e aos cidadãos;

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

XVII - dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, de forma trimestral; e

XVIII - encaminhar à Presidência do Tribunal o relatório, com periodicidade anual, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 8º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar às usuárias e aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as das demais unidades do Tribunal, em especial a Corregedoria Eleitoral.

Art. 9 Todas as unidades 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 ou à cidadã.

### **Seção III DO(A) OUVIDOR(A) ELEITORAL**

Art. 10 Compete ao(à) Ouvidor(a), ou a quem o(a) substituir:

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 as atividades desenvolvidas por membro ou servidor(a) da Justiça Eleitoral;

b) os dados fornecidos pela usuária ou 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, da eficiência e da 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 exerce atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

IX - responder legalmente pelas ações e pelos serviços da Ouvidoria, exercendo a direção de suas atividades, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados em lei;

X - representar a Ouvidoria em eventos e atos administrativos, sociais e jurídicos;

XI - responsabilizar-se pela condução do processo de discussão e formulação da política, do plano, dos programas, dos projetos e das atividades da Ouvidoria;

XII - criar instrumentos e formas de comunicação e informação junto à usuária ou ao usuário;

XIII – realizar audiências públicas para promover a divulgação do direito de acesso à informação e o incentivo à participação popular, nos termos do art. 9º, II, da Lei 12.527/11 e do art. 13, I, da Lei nº 13.460/2017, observada a disponibilidade orçamentária.

XIV – encaminhar, ao Pleno do Tribunal, relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

#### **Seção IV** **DOS SERVIDORES AUXILIARES**

Art. 11 Compete aos auxiliares que integram a estrutura administrativa da Ouvidoria:

I - receber as demandas e as manifestações das usuárias e dos usuários dirigidas à Ouvidoria por meio de seus canais de comunicação;

II - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria em sistema próprio (Fale Conosco), com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticos;

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

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

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

VI - 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;

VII - manter atualizados dados para a elaboração dos relatórios estatísticos dos serviços de atendimento desenvolvidos;

VIII - divulgar, trimestralmente, no sítio mantido pelo TRE/RN na internet, os relatórios estatísticos, disponibilizados pelo sistema Fale Conosco;

IX - elaborar relatório anual dos atendimentos desenvolvidos pela Ouvidoria, o qual deverá ser enviado à Presidência;

X - garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado;

XI - manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado da demanda;

XII - manter atualizada a página da Ouvidoria no sítio do TRE disponibilizado na internet;

XIII - realizar e promover pesquisas de satisfação das usuárias e dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria;

XIV - realizar outras atribuições que lhe forem determinadas.



## Seção V

### DO PROCEDIMENTO E REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 12 O atendimento ao público dar-se-á por meio dos seguintes canais de acesso:

- I – presencialmente;
- II – por formulário eletrônico;
- III – por correspondência física ou eletrônica (e-mail);
- IV – por ligação telefônica;
- V – por *Whatsapp Business*;

VI – qualquer outro meio idôneo, aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, desde que permitida a identificação da usuária ou do usuário, priorizando-se a utilização do Balcão Virtual.

§ 1º A Ouvidoria será localizada em local que permita a acessibilidade e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade à usuária e ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º O TRE-RN disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 13 Não serão admitidas pela Ouvidoria Eleitoral:

I - 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;

II - consulta, pedido, reclamação ou denúncia que exijam providência, manifestação ou decisão jurisdicional;

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;

VI - mensagem desrespeitosa, que contenha linguagem ofensiva ou grosseira.

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I, II e III deste artigo, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado endereçamento.

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

§ 3º Na hipótese do inciso VI deste artigo, a manifestação será arquivada.

Art. 14. As demandas relacionadas com notícias de irregularidade na propaganda eleitoral não serão processadas pela Ouvidoria.

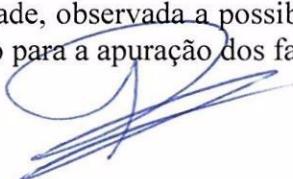
Parágrafo único. A Ouvidoria orientará a parte interessada acerca das ferramentas colocadas à disposição pela Justiça Eleitoral, para apreciação dos fatos e das condutas narradas.

Art. 15 As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado.

Parágrafo único. Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o(a) usuário(a) sobre os procedimentos de consulta.

Art. 16 São obrigatórias a identificação e a indicação dos meios de contato da parte interessada, nas manifestações dirigidas à Ouvidoria.

§ 1º A parte interessada poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos.



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

§ 3º As denúncias ou as comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo(a) Ouvidor(a) aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 17 As ocorrências serão distribuídas entre os(as) servidores(as) da Ouvidoria, os(as) quais, conforme o caso, realizarão a pesquisa e responderão à usuária ou ao usuário, em até 48 (quarenta e oito) horas, ou providenciarão o seu encaminhamento ao setor responsável para fornecer as informações necessárias.

Art. 18 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(à) Presidente do Tribunal ou ao(à) Corregedor(a) Regional Eleitoral, conforme o caso, para as providências que entender cabíveis.

Art. 19 As manifestações das usuárias e dos usuários que se refiram a atos processuais e que reclamem providências de andamento processual, a cargo de juízes(as) de Zona Eleitoral ou de membros da Corte, serão encaminhadas à Corregedoria Regional Eleitoral ou à Presidência, cientificando-se o(a) interessado(a) quanto da ocorrência desse procedimento.

§ 1º Antes do encaminhamento previsto no *caput*, poderá o(a) Ouvidor(a), conforme o caso, encaminhar as reclamações diretamente à Juíza ou 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(à) usuário(a).

§ 2º As reclamações contra servidores(as) serão encaminhadas às chefias respectivas e, tratando-se de servidores(as) das Zonas, aos(as) respectivos(as) juízes(as) eleitorais, sempre após as informações que devam prestar.

Art. 20 Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

## **CAPÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

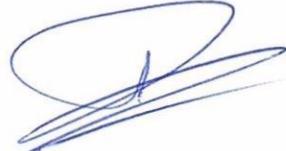
Art. 21 É assegurado à Ouvidoria o acesso a todas as unidades do Poder Judiciário Eleitoral, constituindo dever de seus(as) membros e servidores(as) emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.

Art. 22 As omissões injustificadas no atendimento a 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(à) Presidente do Tribunal ou ao(à) Corregedor(a) Regional Eleitoral, conforme o caso, para as providências cabíveis.

Art. 23 Os casos omissos ou excepcionais serão submetidos ao(à) Ouvidor(a) Regional Eleitoral.

Art. 24 Fica revogada a Resolução TRE-RN nº 12, de 16/06/2011.

Art. 25 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



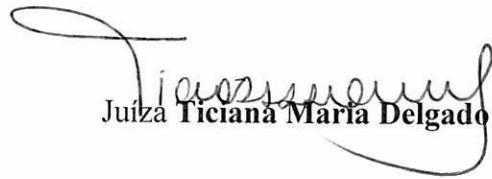
Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, em Natal, 2 de março de 2023.

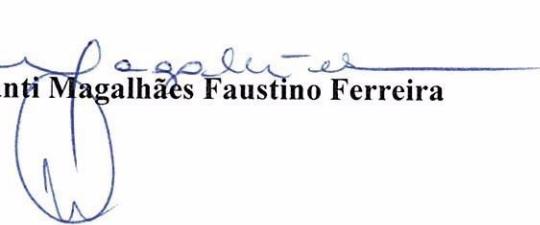
Desembargador **Cornélio Alves**  
Presidente

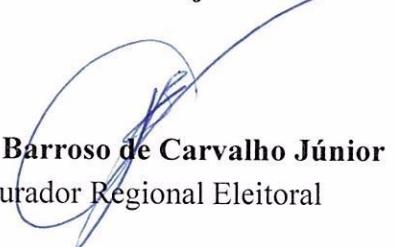
Desembargador **Expedito Ferreira**  
Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Juiz **José Carlos Dantas Teixeira de Souza**

  
**Juíza Maria Neize de Andrade Fernandes**

  
**Juíza Ticiana Maria Delgado Nobre**

  
**Juíza Adriana Cavalcanti Magalhães Faustino Ferreira**

  
**Juiz Fernando de Araújo Jales Costa**

  
**Gilberto Barroso de Carvalho Júnior**  
Procurador Regional Eleitoral