



Número: **0600049-70.2022.6.16.0000**

Classe: **PROCESSO ADMINISTRATIVO**

Órgão julgador colegiado: **Colegiado do Tribunal Regional Eleitoral**

Órgão julgador: **Relatoria Des. Wellington Emanuel Coimbra de Moura**

Última distribuição : **02/02/2022**

Valor da causa: **R\$ 0,00**

Assuntos: **Minuta de Resolução**

Objeto do processo: **Minuta Resolução**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANA (INTERESSADO)			
Procurador Regional Eleitoral1 (FISCAL DA LEI)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
42868265	03/02/2022 18:15	Acórdão	Acórdão



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

ACÓRDÃO Nº 60.334

PROCESSO ADMINISTRATIVO 0600049-70.2022.6.16.0000 – Curitiba – PARANÁ

Relator: WELLINGTON EMANUEL COIMBRA DE MOURA

INTERESSADO: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

FISCAL DA LEI: Procurador Regional Eleitoral

RESOLUÇÃO Nº 885/2022

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

DECISÃO

À unanimidade de votos, a Corte aprovou a Resolução, nos termos do voto do Relator.

Curitiba, 03/02/2022

RELATOR(A) WELLINGTON EMANUEL COIMBRA DE MOURA

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 22, inciso II, de seu Regimento Interno,

CONSIDERANDO o artigo 21 do Regulamento Interno da Secretaria deste Tribunal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário e da usuária dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;

CONSIDERANDO o compromisso da Justiça Eleitoral do Paraná em aprimorar o atendimento ao público;



CONSIDERANDO a necessidade de conferir maior agilidade e transparência à prestação jurisdicional, por meio de canal permanente de comunicação que permita ao cidadão reclamar, denunciar, elogiar e sugerir medidas de aprimoramento dos serviços jurisdicionais e administrativos;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 855/2020-TRE/PR, que regulamenta o acesso à informação, previsto na Lei nº 12.527/2011, no âmbito deste Tribunal,

RESOLVE

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná - OUVDA – TRE-PR constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração e essencial à administração da Justiça.

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

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

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 3º Integram a estrutura da Ouvidoria:

- I – Ouvidor ou Ouvidora – Membro efetivo da Corte;
- II – Ouvidor Substituto ou Ouvidora Substituta – Membro efetivo da Corte;
- III – Seção de Ouvidoria.

Art. 4º O mandato do Ouvidor ou da Ouvidora, bem como do substituto ou substituta, é de 02 (dois) anos, permitida a recondução, competindo as indicações à Presidência do Tribunal.

§ 1º Fica vedada a acumulação das funções da Ouvidoria com as funções da Vice-Presidência, da Corregedoria Regional Eleitoral ou da Diretoria-Executiva da Escola Judiciária Eleitoral.



§ 2º Extingue-se automaticamente o mandato com a renúncia ou com o término do biênio do membro efetivo indicado, atuando o substituto ou a substituta até a indicação de Ouvidor ou Ouvidora para um novo mandato.

Art. 5º A Ouvidoria, com sede na Capital do Estado, é vinculada funcionalmente à Presidência do Tribunal.

§ 1º A Ouvidoria deverá ocupar instalações compatíveis com suas finalidades e atribuições, na sede do Tribunal, em local de fácil acesso ao público.

§ 2º Em ano eleitoral, a Ouvidoria receberá equipe de apoio dimensionado de acordo com o acréscimo da demanda.

Art. 6º O atendimento ao público se dará de segunda a sexta-feira, exceto feriados e recessos forenses, no horário de atendimento ao público da Secretaria do Tribunal, no mínimo, por meio dos seguintes canais de acesso:

I - formulário eletrônico, disponível no site do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná;

II - correio eletrônico ou físico;

III - atendimento pessoal;

IV - ligações telefônicas.

§ 1º As manifestações recebidas na Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato da pessoa solicitante e serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 2º No requerimento, poderá ser solicitada 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 nº 13.608/2018.

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

§ 4º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 5º Os chamados recebidos após o término do horário de atendimento ao público serão considerados recepcionados no dia útil subsequente.

Art. 7º A Ouvidoria dará tratamento às manifestações recebidas, preservando o sigilo sempre que necessário, observado o disposto no artigo 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, garantindo-se ao(à) solicitante o direito de acesso à informação precisa, com o emprego de procedimentos objetivos e ágeis e com linguagem clara e acessível, independentemente de requerimento formal, nas modalidades remota e presencial.

Art. 8º A Ouvidoria responderá às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, prorrogável, justificadamente, nos termos dos parágrafos abaixo.

§ 1º Será solicitado à pessoa demandante, em até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da manifestação, a complementação das informações apresentadas, quando se mostrarem



insuficientes para a análise da manifestação.

§ 2º No caso do parágrafo anterior, a resposta ao pedido de complementação deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de arquivamento.

§ 3º A Ouvidoria envidará esforços para a redução do prazo de resposta, mantendo os padrões de excelência no atendimento e visando a observância das metas estabelecidas no Planejamento Estratégico deste Tribunal.

Art. 9º 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.

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 10. À Ouvidoria compete:

I - promover a participação da comunidade na administração pública, em cooperação com outras entidades que atuem em sua defesa;

II - encaminhar as reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores ou servidoras e magistrados ou magistradas da Justiça Eleitoral à Corregedoria Regional Eleitoral;

III - sugerir às demais unidades do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) solicitante, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

V - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo quem procurou os serviços da Ouvidoria sempre informado sobre as providências adotadas, observando os prazos e regras estabelecidas na Lei de Acesso à Informação;

VI - realizar diligências nos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Tribunal;

VII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos que envolvam as pessoas usuárias do serviço público e a Justiça Eleitoral do Paraná, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços eleitorais;

VIII - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas pelas pessoas usuárias de serviços públicos;

IX - esclarecer dúvidas e auxiliar a quem solicitar acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Paraná, atuando na prevenção e na solução de conflitos;

X - receber, analisar e responder as reclamações e sugestões encaminhadas pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC - e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos



competentes, mantendo o(a) requerente sempre informado(a) sobre as providências adotadas;

XI - adotar e gerenciar, no âmbito do Tribunal, mecanismo de aferição da satisfação das pessoas usuárias quanto aos serviços prestados e às informações disponibilizadas na página do Tribunal na internet;

XII - realizar periodicamente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão e manter permanente divulgação mediante publicação na página do Tribunal na internet;

XIII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

XIV - efetuar, anualmente, o relatório das atividades desenvolvidas para integrar o relatório de atividades do Tribunal, a ser apresentado pela Presidência na primeira sessão ordinária do ano subsequente ao ano-base do referido relatório.

XV - atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

XVI - promover a articulação com as Ouvidorias dos demais Tribunais Regionais Eleitorais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Art. 11. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar às pessoas usuárias os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria e às Centrais de Atendimento ao Eleitor.

Art. 12. No tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria, estranhas às suas atribuições, serão observados os seguintes encaminhamentos:

I - as representações e as reclamações contra Juiz ou Juíza Eleitoral serão encaminhadas imediatamente à Corregedoria Regional Eleitoral;

II - as representações e as reclamações contra membro da Corte serão encaminhadas imediatamente à Presidência;

III - as representações e as reclamações contra servidores ou servidoras da Secretaria do Tribunal encaminhadas à autoridade competente;

IV - as representações e as reclamações contra servidores ou servidoras lotados(as) nos Cartórios Eleitorais serão encaminhadas à Chefia imediata e, tratando-se de ocupante da Chefia do Cartório, à Corregedoria Regional Eleitoral;

V - nos casos omissos ou naqueles que demandarem outras providências, a Ouvidoria encaminhará a reclamação a quem julgar competente.

§ 1º Nas solicitações de orientações e suporte de serviços prestados pelas Centrais de Atendimento, a Ouvidoria, sempre que possível, prestará auxílio ao(a) requerente indicando os canais próprios de atendimento da demanda.

§ 2º Em caso de notícia de fato que constitua crime, a pessoa noticiante será orientada quanto aos meios para comunicação ao Ministério Público competente para eventual apuração, sem prejuízo de encaminhamento pela Ouvidoria de cópia à Presidência.

Art. 13. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - questionamento visando assessoramento técnico em consulta jurídica, ainda que em matéria eleitoral;



II - mensagem desrespeitosa, contendo linguagem ofensiva ou grosseira, exceto se contiver, de plano, elementos razoáveis mínimos descritivos de autoria e de materialidade.

Parágrafo único. A manifestação não admitida será devolvida à pessoa remetente com a devida justificativa e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado endereçamento.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 14. O Ouvidor ou a Ouvidora deve gerir o ágil e adequado cumprimento das competências da Ouvidoria e, em especial:

I - solicitar à autoridade competente a promoção de diligências quando necessárias;

II - zelar pelo nome da instituição, protegendo-a de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé, preservando a credibilidade da Justiça Eleitoral;

III - realizar audiências de mediação e conciliação de conflitos entre as pessoas usuárias do serviço público e os órgãos do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná;

IV - realizar audiências públicas para disseminar os direitos das pessoas usuárias do serviço público, a atuação da Ouvidoria e os serviços da Justiça Eleitoral, recebendo, nessas oportunidades, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral do Paraná;

V - analisar os dados estatísticos acerca da atuação da Ouvidoria do Paraná, das manifestações apresentadas, dos respectivos encaminhamentos e das respostas recebidas.

Art. 15. As atribuições da Seção de Ouvidoria são estabelecidas no Regulamento da Secretaria do Tribunal.

DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

Art. 18. A Ouvidoria publicará, anualmente, na página do Tribunal na Internet, relatório de gestão, consolidando os dados estatísticos relativos às manifestações recebidas, o qual também será encaminhado à Presidência do Tribunal.

Art. 19. As dúvidas que surgirem na execução desta Resolução, assim como os casos omissos,



serão resolvidos pelo Ouvidor ou Ouvidora.

Art. 20. O Ouvidor ou a Ouvidora poderá propor a atualização desta Resolução, bem como expedir atos normativos para regulamentar os procedimentos internos da Ouvidoria.

Art. 21. Altera-se o art. 36, da Resolução nº 792/2017 (Regimento Interno) que passará a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 36. A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral - OUVDA – TRE-PR constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração e essencial à administração da Justiça, tendo por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a cidadã e o Tribunal, visando promover a defesa da cidadania e contribuir no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo TRE/PR.

§ 1º A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná será dirigida por membro efetivo da Corte, com mandato de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

§ 2º O(A) Presidente indicará o Ouvidor ou a Ouvidora e um substituto ou uma substituta.

§ 3º Fica vedada a acumulação das funções da Ouvidoria com as funções da Vice-Presidência, da Corregedoria Regional Eleitoral ou da Diretoria-Executiva da Escola Judiciária Eleitoral.

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

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

Art. 22. Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

SALA DE SESSÕES DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ, em 03 de fevereiro de 2022.

Des. COIMBRA DE MOURA

Presidente

Des. FERNANDO WOLFF BODZIAK

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

ROBERTO RIBAS TAVARNARO

RODRIGO OTÁVIO RODRIGUES GOMES DO AMARAL



CARLOS MAURICIO FERREIRA

Des^a. CLAUDIA CRISTINA CRISTOFANI

THIAGO PAIVA DOS SANTOS

MONICA DOROTEA BORA

Procuradora Regional Eleitoral

EXTRATO DA ATA

PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298) Nº 0600049-70.2022.6.16.0000 - Curitiba - PARANÁ -
RELATOR: DES. WELLINGTON EMANUEL COIMBRA DE MOURA - INTERESSADO:
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANA

DECISÃO

À unanimidade de votos, a Corte aprovou a Resolução, nos termos do voto do Relator.

Presidência do Excelentíssimo Senhor Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura. Participaram do julgamento os Eminentíssimos Julgadores: Desembargador Fernando Wolff Bodziak, Roberto Ribas Tavnaro, Rodrigo Otávio Rodrigues Gomes do Amaral, Carlos Maurício Ferreira, substituto em exercício, Desembargadora Federal Claudia Cristina Cristofani e Thiago Paiva dos Santos. Presente a Procuradora Regional Eleitoral, Mônica Dorotea Bora.

SESSÃO DE 03.02.2022.

