



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	<a href="#">Acórdão</a>	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<sup>a</sup>. 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.

