TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESOLUÇÃO TRE/SP Nº 626/2023

Regulamenta as atribuições, o funcionamento e a estrutura da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo.

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO**, no exercício de suas atribuições,

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, que determina a criação de ouvidorias no âmbito de Tribunais, assim como a Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, sobre atribuições, organização e funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e outras providências;

CONSIDERANDO a Resolução TSE nº 23.705, de 2 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 e dá outras providências;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, acerca de participação, proteção e defesa de direitos dos usuários de serviços públicos direta ou indiretamente prestados pela administração pública, especialmente no respectivo Capítulo IV;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação – LAI –, que regulamenta 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;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD –, que disciplina o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais; e

CONSIDERANDO a necessidade de edição de nova resolução a fim de regulamentar as atribuições, o funcionamento e a estrutura administrativa da Ouvidoria deste Tribunal Regional Eleitoral, observadas as normas vigentes,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta resolução regulamenta as atribuições, o funcionamento e a estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo – TRE-SP.

Art. 2º. Unidade essencial e dotada de autonomia funcional, atuará a Ouvidoria como modo de fomento da transparência institucional e da realização democrática mediante gestão participativa e escuta popular.

Parágrafo único. Vinculada à Presidência do TRE-SP, a Ouvidoria será dotada de estrutura permanente e apropriada ao atendimento das demandas recebidas.

Art. 3º. A Ouvidoria terá acesso às unidades do TRE-SP, entre elas os cartórios eleitorais, e contará com o apoio de servidoras e servidores na solução de proposituras manifestadas por cidadãs e cidadãos, assim como para a prestação de informações e explicações de forma clara, completa e com caráter prioritário.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 4º. Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria do TRE-SP:

I. Ouvidora ou Ouvidor Eleitoral;

II. Ouvidora ou Ouvidor Eleitoral Substituto;

III. Coordenadoria Executiva da Ouvidoria: COUVEX;

IV. Seção de Apoio à Ouvidoria: SeOuve;

V. Seção de Atendimento ao Cidadão: SeAc;

VI. Central de Atendimento: Central.

Art. 5º. A designação e o mandato da Ouvidora ou do Ouvidor Eleitoral serão disciplinados em conformidade com o Regimento Interno do TRE-SP.

Parágrafo único. Nos casos de impedimento, afastamento ou incompatibilidade no exercício da função de Ouvidora ou Ouvidor, haverá a automática e correspondente ocupação do posto pela Ouvidora ou pelo Ouvidor Substitutos.

Art. 6º. A servidora ou o servidor titular da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria – COUVEX, na ausência ou no impedimento da Ouvidora ou do Ouvidor ou de quem substitua a qualquer deles, exercerá os atos gerenciais necessários ao desenvolvimento das atividades na unidade.

Art. 7º. A Ouvidoria será instalada em local que possibilite acesso para as pessoas interessadas, com facilitação para as que estiverem sob vulnerabilidade social.

Art. 8º. A Ouvidoria Eleitoral prestará atendimento presencial de segunda a sexta-feira, exceto feriados e recessos forenses, no horário de atendimento ao público da Secretaria do TRE-SP.

§ 1º. A Central de Atendimento funcionará todos os dias, durante 24 horas, fornecendo informações gravadas por meio de Unidade de Resposta Audível – URA e, de segunda a sexta-feira, de 9h às 18h, mediante atendimento pessoal por meio telefônico.

§ 2º. Nos casos passíveis de ordem ou ato normativo expresso, a Ouvidoria poderá atender em datas e horários diversos dos estabelecidos neste artigo.

Art. 9º. As manifestações recebidas na Ouvidoria após o término do horário de atendimento ao público serão consideradas recepcionadas no dia útil subsequente.

Art. 10. O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

I. formulário eletrônico, disponível no site do TRE-SP;

II. formulários impressos disponíveis nos Cartórios Eleitorais, locais de atendimento e na sede do TRE-SP;

III. correio eletrônico;

IV. atendimento pessoal;

V. atendimento telefônico por meio de URA e pessoal.

Parágrafo único. Outros meios de acesso poderão ser criados pela Ouvidoria.

Art. 11. Nos canais de atendimento ao público serão respeitadas as condições de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Art. 12. Na página inicial do portal do TRE-SP na Internet será disponibilizado, de forma permanente e padronizada, ícone para acesso à Ouvidoria.

Art. 13. As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§1º. A usuária ou o usuário receberá o número do registro para acompanhamento de sua demanda, bem como orientações apropriadas ao tratamento.

§ 2º. Nos casos em que a informação demandada constar do portal do TRE-SP na Internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar acerca dos procedimentos de consulta.

Art. 14. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato da usuária ou usuário.

§ 1º. A usuária ou 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 do art. 4º-B da Lei n° 13.608/2018.

§ 2º. Os dados pessoais da parte interessada não serão compartilhados pela Ouvidoria, salvo quando necessário para o atendimento da demanda, nesse caso, apenas no âmbito do TRE-SP.

§3º. Os documentos pessoais recebidos na Ouvidoria serão tratados de acordo às diretrizes da Lei nº 13.709/2018.

Art. 15. Para atendimento às proposituras ou demandas recebidas, terá a Ouvidoria prazo de até 20 (vinte) dias a partir do recebimento da manifestação, prorrogável, justificadamente, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011.

§ 1º. Sempre que as informações apresentadas pela usuária ou usuário forem insuficientes ou incompreensíveis para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará complementação dos dados, a qual deverá ser atendida em 5 (cinco) dias; para o caso desse desatendimento, o pleito poderá vir a ser arquivado sem resposta conclusiva.

§ 2º. As unidades do TRE-SP prestarão as informações solicitadas pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas no prazo de até 7 (sete) dias do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma vez por igual período.

§ 3º. Transcorridos os prazos especificados no parágrafo anterior sem manifestação da Unidade, o expediente será encaminhado à Ouvidora ou Ouvidor para adoção de providências que entender cabíveis.

Art. 16. As demandas de que trata a Lei n° 12.527/2011, bem como as relacionadas ao canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, nos termos da Portaria Conjunta TRE-SP nº 319/2021, serão regulamentadas mediante atos normativos próprios.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA

Art. 17. Compete à Ouvidoria do TRE-SP:

I. funcionar como espaço de participação social;

II. receber sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral no estado de São Paulo e encaminhar esses expedientes aos setores administrativos próprios, sempre mantendo o interessado informado das providências adotadas e com a possibilidade de acompanhamento do trâmite e das conclusões respectivos;

III. receber demandas sobre violência contra a mulher, sobretudo, em relação aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina no âmbito do TRE-SP;

IV. atuar como modo de aprimoramento da gestão pública mediante encaminhamento à alta administração de sugestões e propostas para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

V. assegurar o acesso às informações públicas por meio do gerenciamento do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC - previsto na Lei nº 12.527/2011;

VI. receber, centralizar e responder demandas fundadas na lei de acesso à informação, bem como emitir os respectivos relatórios;

VII. emitir, anualmente, relatórios e estatísticas de demandas recebidas pelo TRE-SP, deferidas ou indeferidas, fundadas na Lei nº 12.527/2011;

VIII. receber e processar as demandas de titulares de dados pessoais baseadas na Lei nº 13.709/2018;

IX. atualizar e publicar a Carta de Serviços ao Usuário com fundamento nas informações técnicas prestadas pelas unidades próprias do TRE-SP;

X. auxiliar no combate à desinformação e nas demais políticas institucionais;

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

XII. promover mediação e conciliação entre os entes sociais e o TRE-SP, atuando para construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XIII. estimular a participação popular por meio da realização de audiências públicas, eventos de troca de experiências e boas práticas com outras unidades e instituições, desenvolvendo atividades e projetos internos e externos ao TRE-SP;

XIV. realizar, de forma autônoma, em parceria com outras unidades do TRE-SP ou com outros órgãos, eventos destinados à elucidação dos direitos de cidadania e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral;

XV. contribuir com a cultura de transparência das informações que o TRE-SP disponibiliza às cidadãs e aos cidadãos;

XVI. emitir relatórios estatísticos mensais de atendimentos prestados pela Ouvidoria, com o respectivo encaminhamento à Presidência do TRE-SP;

XVII. emitir relatório de gestão anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, remetendo-o à Presidência para posterior encaminhamento ao Plenário da Corte;

XVIII. aferir a satisfação de usuárias e usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria mediante pesquisa a respeito;

XIX. receber de magistrada, magistrado, servidora, servidor, colaborador, colaboradora, cidadã ou cidadão notícias do descumprimento de algum item do programa de integridade de que trata a Portaria TRE-SP nº 45/2023.

Art. 18. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria informará às usuárias e aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do TRE-SP.

Art. 19. Não serão processadas pela Ouvidoria do TRE-SP:

I. consulta em matéria eleitoral, reclamação, denúncia e postulação que exijam providência, manifestação ou decisão de competência de Juíza ou Juiz Eleitoral, da Corte Eleitoral, da Presidência ou da Corregedoria do TRE-SP;

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;

III. demandas relacionadas com notícias de irregularidade na propaganda eleitoral;

IV. mensagem desrespeitosa, contendo linguagem ofensiva ou grosseira.

§1º. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificativa e, se for o caso, com orientação sobre o correto endereçamento.

§2º. Na hipótese do inciso III, a Ouvidoria orientará a parte interessada acerca dos meios colocados à disposição pela Justiça Eleitoral, para apreciação dos fatos e condutas narradas.

§ 3º. Na hipótese do inciso IV a manifestação poderá ser arquivada.

Art. 20. A Ouvidoria poderá orientar sobre o andamento processual, informando os dados fornecidos pelo sistema próprio para esse fim.

Art. 21. As demandas cujo recebimento e/ou processamento for de atribuição de outros órgãos podem, a critério da Ouvidoria, ser a esses encaminhadas quando presentes elementos mínimos de processamento e sempre com a ciência prévia e expressa da parte interessada.

§ 1º. Nos casos de impossibilidade da colheita da anuência prévia e expressa ou de negativa, quanto ao encaminhamento da demanda, proceder-se-á pseudonimização dos dados pessoais da parte interessada, se houver, antes do envio a outros órgãos.

§ 2º. Encaminhada a demanda a outro órgão, será assegurado à pessoa interessada, no mínimo, o número de protocolo para acompanhamento no órgão de destino.

§ 3º. O encaminhamento de demandas a outros órgãos não pode ser realizado nas hipóteses que envolver tratamento de dados pessoais e não for possível o atendimento aos comandos da Lei nº 13.709/2018.

§ 4º. Caso não se encaminhe ao órgão competente, a demanda será devolvida à parte interessada com a indicação das formas de contato com o outro ente.

Art. 22. As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pela Ouvidora ou Ouvidor aos órgãos competentes quando, de plano, houver provas mínimas de autoria e materialidade.

Parágrafo único. As informações recebidas na forma do *caput* serão utilizadas para implementar melhorias nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Art. 23. Serão publicados na página da Ouvidoria no portal do TRE-SP na Internet os termos da política de uso e tratamento de dados pessoais dos serviços por ela prestados.

Parágrafo único. Os termos da política de uso e de tratamentos de dados pessoais serão mantidos atualizados, informando-se, ao final do documento, a data da última atualização.

Art. 24. No tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria serão observados os seguintes encaminhamentos:

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

II. as representações e as reclamações contra integrante da Corte serão encaminhadas imediatamente à Presidência;

III. as representações e reclamações contra Promotora ou Promotor Eleitoral serão encaminhadas imediatamente à Procuradoria Regional Eleitoral;

IV. as representações e as reclamações contra advogadas ou advogados serão encaminhadas à Ordem dos Advogados do Brasil – Seção de São Paulo;

V. as representações e as reclamações contra servidoras ou servidores da Secretaria do TRE-SP serão encaminhadas à autoridade competente;

VI. as representações e as reclamações contra servidoras ou servidores de Cartórios Eleitorais do Interior serão encaminhadas à Chefia imediata e, tratando-se de ocupante da Chefia do Cartório, à Juíza ou Juiz Eleitoral;

VII. as representações e as reclamações contra servidoras ou servidores de Cartórios Eleitorais da Capital serão encaminhadas à Chefia imediata e, tratando-se de ocupante da Chefia do Cartório, para a Diretoria-Geral do TRE-SP;

VIII. nos casos omissos, a Ouvidora ou o Ouvidor Eleitoral encaminhará a reclamação a quem julgar competente.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 25. São atribuições da Ouvidora ou do Ouvidor Eleitoral e de quem o substitua:

I. promover a comunicação ágil e dinâmica entre a cidadã ou cidadão e a Justiça Eleitoral;

II. zelar pela execução das atribuições da Ouvidoria;

III. estimular a política de gestão da Ouvidoria e a ampliação dos meios de acesso à Justiça Eleitoral;

IV. atuar em benefício do aperfeiçoamento dos serviços prestados com o objetivo de constante aprimoramento da transparência nos atos do TRE-SP;

V. responder questionamentos e receber reclamações e notícias de pessoas e demais entes sociais acerca dos serviços prestados pelo TRE-SP, propondo as soluções e a eliminação das causas, resguardadas as atribuições específicas de outras unidades ou autoridades;

VI. defender e representar internamente os direitos de qualquer pessoa ou ente da sociedade que procure os serviços da Ouvidoria;

VII. receber e encaminhar para apuração as reclamações e notícias das cidadãs e cidadãos acerca de irregularidades cometidas por servidoras, servidores, magistradas e magistrados da Justiça Eleitoral;

VIII. determinar o arquivamento de denúncias ou reclamações quando manifestamente improcedentes;

IX. atuar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo parcerias em favor da eficiência e da transparência administrativas;

X. zelar pelo bom nome do TRE-SP, preservando e aprimorando constantemente a credibilidade da Justiça Eleitoral e dos respectivos sistemas;

XI. promover, quando necessário, audiências de mediação e conciliação de conflitos entre usuária ou usuário e os órgãos do TRE-SP;

XII. realizar audiências públicas sempre que necessário;

XIII. analisar os dados estatísticos contidos nos relatórios de atividades mensais e anuais da Ouvidoria;

XIV. zelar pela emissão e encaminhamento, pelos meios disponíveis, à Presidência do TRE-SP dos relatórios estatísticos mensais de atendimentos e do Relatório de Gestão Anual de atividades da Ouvidoria;

XV. zelar pela publicação do relatório anual de atividades realizadas na página da Ouvidoria no portal do TRE-SP na Internet;

XVI. atuar para a atualização do Regimento Interno do TRE-SP em assuntos relativos à Ouvidoria;

XVII. zelar pela atualização da Carta de Serviços à Usuária e ao Usuário;

XVIII. praticar os demais atos necessários ao desempenho das atividades inerentes ao cargo e compatíveis às finalidades institucionais da Ouvidoria.

Art. 26. As atribuições da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria, bem como das seções que a compõem, serão regulamentadas mediante Resolução que trata do Regulamento Interno da Secretaria deste TRE-SP.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. A Ouvidoria publicará no portal do TRE-SP na Internet relatório de gestão anual e, mensalmente, o estatístico dos atendimentos prestados.

Art. 28. As dúvidas que surgirem na execução desta Resolução, assim como os casos omissos, serão resolvidos pela Ouvidora ou o Ouvidor Eleitoral.

Parágrafo único. A Ouvidora ou o Ouvidor Eleitoral poderá propor a atualização desta Resolução.

Art. 29. Revoga-se a Resolução TRE-SP nº 454/ 2018.

Art. 30. Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

São Paulo, aos vinte e seis dias do mês de outubro de dois mil e vinte e três.

Desembargador Paulo Sérgio Brant de Carvalho Galizia
Presidente

Desembargador Roberto Maia Filho
Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral em exercício

Desembargador Federal Luís Paulo Cotrim Guimarães

Juíza Danyelle da Silva Galvão

Juiz Marcio Kayatt

Juíza Maria Cláudia Bedotti

Juiz Regis de Castilho Barbosa Filho

Documento assinado eletronicamente por **LUIS PAULO COTRIM GUIMARÃES**, **JUIZ DA CORTE**, em 26/10/2023, às 16:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**, **JUIZ DA CORTE**, em 26/10/2023, às 16:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO MAIA FILHO**, **CORREGEDOR REGIONAL ELEITORAL**, em 26/10/2023, às 17:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MARCIO KAYATT**, **JUIZ DA CORTE**, em 26/10/2023, às 17:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA**, **PRESIDENTE**, em 26/10/2023, às 17:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MARIA CLAUDIA BEDOTTI**, **JUÍZA DA CORTE**, em 26/10/2023, às 18:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **DANYELLE DA SILVA GALVÃO**, **JUÍZA DA CORTE**, em 26/10/2023, às 20:57, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-sp.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4941941** e o código CRC **A4050CAA**.

0040098-22.2021.6.26.8000 4941941v8

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

CERTIDÃO

CERTIFICO E DOU FÉ QUE, no Diário da Justiça Eletrônico de 30 de outubro de 2023, foi publicada a Resolução TRE/SP nº 626/2023. NADA MAIS.

São Paulo, 30 de outubro de 2023.

Leonardo Kanashiro Nakazone

SEÇÃO DE ESTRUTURAÇÃO DE ACÓRDÃOS E RESOLUÇÕES

Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO KANASHIRO NAKAZONE**, **TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 30/10/2023, às 09:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-sp.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4950320** e o código CRC **3A3DC4DA**.

0040098-22.2021.6.26.8000 4950320v2