

**EXTRATO DA ATA**

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0600028-06.2023.6.18.0000. ORIGEM: TERESINA/PI.

Interessada: Ouvidoria Eleitoral do Piauí

Relator: Desembargador Erivan Lopes

Decisão: ACORDAM os(as) Juízes(as) do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, por unanimidade, APROVAR as minutas de resolução apresentadas no ID 21984039, págs. 137/143 - que regulamenta as atribuições -, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria, e págs. 144/157 - que institui o Regulamento Interno da Ouvidoria -, determinando sua conversão em instrumentos definitivos pela unidade competente, na forma do voto do Relator.

Presidência do Excelentíssimo Senhor Desembargador Erivan Lopes.

Tomaram parte no julgamento os(as) Excelentíssimos(as) Senhores(as): Desembargadores Erivan Lopes e José James Gomes Pereira; Juízes Doutores Lucas Rosendo Máximo de Araújo, Thiago Mendes de Almeida Ferrér, Charlles Max Pessoa Marques da Rocha, Juíza Doutora Lucicleide Pereira Belo e Juiz Doutor Kelson Carvalho Lopes da Silva. Presente o Procurador Regional Eleitoral Doutor Marco Túlio Lustosa Caminha.

SESSÃO POR MEIO ELETRÔNICO REALIZADA DE 17 A 23.3.2023

**RESOLUÇÃO Nº 464, DE 23 DE MARÇO DE 2023**

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0600028-06.2023.6.18.0000. ORIGEM: TERESINA/PI.

Interessada: Ouvidoria Eleitoral do Piauí

Relator: Desembargador Erivan Lopes

Aprova o Regulamento Interno da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 15, inciso IX, da Resolução TRE-PI nº 107, de 4 de julho de 2005 (Regimento Interno);

CONSIDERANDO a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação, regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012, que dispõe sobre o acesso à informação pública;

CONSIDERANDO a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 - Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público ou Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei 13.608, 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;

CONSIDERANDO o Decreto 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta, refletindo em atividades das unidades de ouvidoria e dos órgãos apuradores das referidas denúncias;

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

CONSIDERANDO a Resolução CNJ 215, de 16 de dezembro de 2015, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527/2011;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ 432, 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 23.705, de 2 de agosto de 2022, que dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral e dá outras providências

CONSIDERANDO, ainda, a Decisão proferida pela Presidência do TRE-PI no Processo SEI nº 0008301-50.2021.6.18.8000,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí é um órgão integrante do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí vinculado à Presidência e responsável pela promoção e defesa dos direitos e garantias fundamentais do cidadão e de aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

Art. 2º No exercício de suas atividades, a Ouvidoria atua no diálogo entre o Tribunal e o cidadão, mediante recebimento de manifestações e fornecimento de informações, visando à contínua melhoria dos serviços eleitorais prestados no âmbito de sua circunscrição.

Art. 3º Qualquer cidadão, que pertença ao público interno ou externo, pode apresentar, sem ônus, manifestação à Ouvidoria.

Art. 4º A Ouvidoria terá sede na Capital e circunscrição em todo Estado do Piauí, e disponibilizará uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:

- I - formulário eletrônico;
- II - por ligação telefônica;
- III - por correspondência física ou eletrônica;
- IV - presencial.

§ 1º As manifestações recebidas pela Ouvidoria devem ser registradas no sistema informatizado com nível de acesso restrito e por ordem cronológica, para fins de triagem, classificação e atendimento.

§ 2º Cada manifestação registrada receberá um número de protocolo para fins de acompanhamento.

§ 3º A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 4º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade à pessoa usuária com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 5º A Ouvidoria observará a Política Nacional de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades de que trata a Resolução CNJ nº 425, de 08 de outubro de 2021.

§ 6º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramenta tecnológica que se mostrem adequados ao serviço, devendo priorizar, quando possível, o Balcão Virtual previsto na Resolução CNJ nº 371, de 12 de fevereiro de 2021.

§ 7º A fim de contribuir para a garantia da proteção dos Direitos Humanos, a Ouvidoria poderá disponibilizar canais específicos ao recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher, dos Direitos Humanos e do meio ambiente.

§ 8º No sítio eletrônico oficial do TRE-PI terá, em campo permanente e em destaque, na página inicial, o ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 5º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

- I - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento constante da gestão pública;
- II - pessoa usuária: pessoa natural ou jurídica que utiliza ou se beneficia, efetiva ou potencialmente, do serviço público;
- III - serviço público: atividade exercida pela administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população em geral;

IV - serviço eleitoral: serviço público essencial prestado pela Justiça Eleitoral, direta ou indiretamente;

V - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

VI - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

VII - informação: dados, processados ou não, que podem ser usados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;

VIII - manifestações: reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitação, pedido de informações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IX - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

X - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

XII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

XIII - solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

XIV - pedido 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;

XV - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa natural ou jurídica;

XVI - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão manifesta-se acerca do pedido, apresentando resposta ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XVII - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

XVIII - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa, objetiva e suficiente, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIX - audiência pública: mecanismo participativo de caráter presencial, consultivo, aberto a qualquer interessado, com a possibilidade de manifestação oral dos participantes;

XX - serviço de informação ao cidadão: serviço de atendimento ao público para orientar quanto ao acesso a informações de interesse público.

## CAPÍTULO II

### ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS E ESTRUTURA

#### Seção I

##### Atribuições e competências

Art. 6º A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí terá estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas das pessoas usuárias, cabendo-lhe as seguintes atribuições, entre outras que entender compatíveis com a sua finalidade:

I - funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

- III - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;
- IV - atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;
- V - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;
- VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;
- VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;
- VIII - 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;
- IX - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades do Tribunal, especialmente às relacionadas ao atendimento à pessoa usuária, à privacidade e proteção de dados pessoais, transparência e integridade.

Parágrafo único. As demandas relacionadas com notícias de irregularidade na propaganda eleitoral não serão processadas pela Ouvidoria, que orientará a parte interessada acerca das ferramentas colocadas à disposição pela Justiça Eleitoral, para apreciação dos fatos e condutas narradas.

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

- I - receber, analisar e responder às manifestações, por meio de mecanismos proativos e reativos, considerando a legitimidade de toda e qualquer questão;
- II - monitorar o cumprimento dos prazos estabelecidos nas Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nesta Resolução e em atos normativos que especifiquem matérias decorrentes dos diplomas anteriormente mencionados;
- III - divulgar permanentemente à sociedade o papel institucional da Ouvidoria e fomentar a participação e o controle social;
- IV - garantir a todas as pessoas usuárias um caráter de discricção e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;
- V - resguardar o acesso restrito às informações pessoais e às informações de caráter sigiloso;
- VI - garantir o sigilo dos dados pessoais do manifestante quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do Ouvidor ou da Ouvidora;
- VII - desempenhar papel educativo junto ao usuário da Justiça Eleitoral, buscando esclarecer as formas de acesso aos serviços e informações;
- VIII - auxiliar na promoção da capacitação e do treinamento relacionados às atividades de ouvidoria, defesa do usuário de serviços públicos e de acesso à informação;
- IX - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- X - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- XI - manter os canais de comunicação com o público atualizados e disponíveis no portal do Tribunal;
- XII - promover a divulgação do direito de acesso à informação e o incentivo à participação popular, nos termos do art. 9º, II, da Lei nº 12.527, de 2011, e do art. 13, I, da Lei nº 13.460, de 2017, observada a disponibilidade orçamentária;
- XIII - encaminhar às unidades competentes as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, com vistas à realização de correções e, quando cabível, à apuração da responsabilidade;
- XIV - identificar as causas e buscar soluções que viabilizem o aprimoramento dos serviços eleitorais, a partir das reclamações, informações e sugestões recebidas dos usuários;

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

XVI - encaminhar ao Presidente, semestralmente, relatório das atividades desenvolvidas na Ouvidoria;

XVII - aferir o nível de satisfação dos usuários dos serviços eleitorais;

XVIII - promover a interação com as unidades que integram o Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XIX - desenvolver e manter atualizado banco de Perguntas e Respostas (FAQ) contendo as dúvidas recorrentes dos usuários, com vistas a agilizar e aprimorar o atendimento ao cidadão;

XX - atuar como canal permanente de comunicação para receber pedidos de informações, solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios das pessoas usuárias e servidores da Justiça Eleitoral do Piauí, considerando a legitimidade de toda e qualquer questão;

XXI - assegurar a todos que procurem a Ouvidoria Eleitoral o retorno das providências adotadas e dos resultados alcançados a partir da sua intervenção;

XXII - encaminhar aos setores competentes as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, com vistas à realização de correções e, quando cabível, à apuração da responsabilidade;

XXIII - acolher os pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, adotando as providências cabíveis;

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

XXV - desenvolver outras atividades correlatas.

Art. 8º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar às pessoas usuárias os limites de sua competência, cujas as atribuições não se confundem com as dos demais órgãos ou unidades do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

Art. 9º O serviço de recebimento de informações a que alude o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, bem como o recebimento de requisições do titular de dados pessoais, previsto na Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, em conformidade com a Resolução CNJ nº 363, de 12 de janeiro 2021, será exercido pela Ouvidoria.

§ 1º A Ouvidoria, ao receber as informações referidas no art. 4º-A da Lei no 13.608, de 2018, deverá encaminhar os relatos à Corregedoria Regional ou órgão de apuração competente.

§ 2º A Ouvidoria, ao receber requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709, de 2018, deverá encaminhar a demanda aos Agentes de Tratamento do Tribunal, conforme o caso, nos termos da Política de Privacidade e Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

Art. 10. À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas competências, sendo assegurado também acesso a documentos e informações, no âmbito do Tribunal, respeitadas as normas institucionais e resguardado o sigilo das informações.

Art. 11. Não serão admitidas pela Ouvidoria consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providências ou manifestações da competência da Presidência, do Pleno e da Corregedoria. Parágrafo único. A manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificativa e orientação quanto ao adequado direcionamento.

## Seção II

### Estrutura

Art. 12. Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria:

I - o(a) Ouvidor(a) Eleitoral;

II - o(a) Ouvidor(a) Eleitoral substituto;

III - o Titular Administrativo da Ouvidoria;

IV - o(a) Auxiliar da Ouvidoria;

V - os(as) Atendentes da Ouvidoria.

§ 1º A função de Ouvidor será exercida por Juiz Membro da Corte eleito pela maioria do Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, para o mandato de 1 (um) ano, a contar da data desta escolha, permitida a reeleição.

§ 2º Fica vedada a acumulação das funções da Ouvidoria com as de cargos diretivos do TRE/PI, de juiz auxiliar e de direção da Escola Judiciária Eleitoral do Piauí

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que a nova eleição do mesmo Juiz Membro só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 4º O Presidente do Tribunal Regional Eleitoral, mediante indicação do Ouvidor Eleitoral, designará os servidores para desempenhar as funções de Auxiliar da Ouvidoria e de Atendente da Ouvidoria.

§ 5º O quadro funcional da Ouvidoria será composto por no mínimo de 3 (três) servidores efetivos do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 1 (um) ano em atividades relacionadas ao atendimento a pessoa usuária de serviços públicos.

§ 6º A Ouvidoria Eleitoral, pelas suas especificidades, será titularizada administrativamente por servidora ou servidor da Justiça Eleitoral, sendo auxiliados por, no mínimo, dois servidores ou servidoras, podendo contar com auxílio de colaboradores e estagiários.

§ 7º A Ouvidora ou o Ouvidor e sua substituta ou seu substituto será auxiliado por servidora ou servidor designado como titular administrativo da Ouvidoria.

Art. 13. Todas as unidades administrativas do Tribunal e os demais órgãos da Justiça Eleitoral deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria.

Art. 14. São atribuições do(a) Ouvidor(a) Eleitoral:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições da Ouvidoria, conforme definidas na Lei nº 13.460, de 2017 e nesta Resolução;

II - dirigir e orientar a atuação da unidade, observadas as competências da Ouvidoria;

III - presidir eventos e encontros promovidos pela Ouvidoria;

IV - comunicar, se entender necessário, à Presidência ou à Corregedoria os casos de descumprimento dos prazos estabelecidos em Lei, nesta Resolução ou em atos normativos que especifiquem matérias relativas às atividades e atribuições da Ouvidoria;

V - prover os recursos necessários ao desenvolvimento das atividades da Ouvidoria;

VI - propor a criação, suspensão ou extinção de canais de comunicação da Ouvidoria;

VII - recomendar as alterações procedimentais para a melhoria da qualidade dos serviços eleitorais;

VIII - indicar à Presidência do Tribunal os servidores que atuarão na Ouvidoria, bem como aqueles que exercerão as funções comissionadas e gratificadas;

IX - fomentar a capacitação dos servidores que atuam na Ouvidoria;

X - propor, quando necessário, a atualização do Regimento Interno do Tribunal e do Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal em assuntos pertinentes à Ouvidoria;

XI - propor a elaboração e alteração do Regulamento Interno da Ouvidoria;

XII - promover a integração com as demais Ouvidorias, visando o intercâmbio de informações necessárias ao aprimoramento dos serviços;

XIII - atuar em parceria com as demais unidades administrativas do Tribunal;

XIV - apresentar à Presidência do Tribunal, extrato mensal de atendimentos efetuados e de relatório, com periodicidade mínima anual, de atividades realizadas pela Ouvidoria;

XV - zelar pela publicação anual do relatório de atividades realizadas na página da Ouvidoria;  
XVI - zelar pela atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, mesmo nas hipóteses em que esse serviço não seja atribuição da Ouvidoria;

XVII - realizar audiências solicitadas pelos entes sociais;

XVIII - realizar audiências públicas, sempre que necessário.

Parágrafo único. O Ouvidor Eleitoral, em seus afastamentos legais, será substituído pelo Ouvidor Eleitoral substituto.

Art. 15. O titular administrativo da Ouvidoria, sob a orientação do Ouvidor:

I - acompanhará o desenvolvimento dos programas e das atividades;

II - organizará e controlará as atividades da Ouvidoria;

III - comunicará e promoverá esforços, junto às demais unidades do tribunal, para fins de atendimento às respostas e aos prazos previstos nesta Resolução;

IV - apresentará à Presidência do Tribunal, pelo meio disponível, extratos mensais de manifestações recebidas e de atividades executadas pela Ouvidoria, informando, para providências, as demandas que não foram atendidas ou cujo prazo de resposta fora descumprido pelas unidades do tribunal;

V - encaminhará relatório com periodicidade mínima anual de atividades exercidas, para publicação;

VI - atualizará ou provocará a atualização, com periodicidade mínima anual, da Carta de Serviços ao Cidadão;

VII - desempenhará outras atividades decorrentes do exercício da função ou que lhe sejam cometidas pela Ouvidora ou Ouvidor;

VIII - praticará, na ausência ou no impedimento do Ouvidor ou da Ouvidora e respectivo substituto ou substituta, os atos de direção necessários ao desenvolvimento das atividades da unidade.

Art. 16. A Ouvidoria Eleitoral, pelas suas especificidades, será titularizada administrativamente por servidora ou servidor da Justiça Eleitoral, sendo auxiliados por, no mínimo, dois servidores ou servidoras, podendo contar com auxílio de colaboradores e estagiários.

Art. 17. São atribuições do(a) Auxiliar da Ouvidoria:

I - organizar o atendimento aos usuários dos serviços da Ouvidoria;

II - acompanhar e orientar o atendimento das manifestações recebidas;

III - elaborar estatísticas e relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como sugerir providências;

IV - criar processos permanentes de divulgação dos serviços da Ouvidoria junto ao público interno e externo;

V - proceder às providências e diligências determinadas pelo Ouvidor ou Ouvidora Eleitoral;

VI - acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor ou da Ouvidora Eleitoral;

VII - organizar audiências, seminários, encontros, palestras e outras atividades, por determinação do Ouvidor ou da Ouvidora Eleitoral;

VIII - relacionar-se e manter intercâmbio de dados e conhecimentos técnicos com Ouvidorias de outros órgãos da Administração Pública;

IX - manter a organização da Ouvidoria no que se refere aos bens permanentes e materiais de consumo;

X - auxiliar o Ouvidor ou a Ouvidora Eleitoral no exercício de suas atribuições;

XI - acompanhar o processo contínuo de modernização administrativa, realizando análise funcional do nível de burocracia e de agilidade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

XII - formular e acompanhar o cumprimento das estratégias e metas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria;

XIII - provocar atualização de procedimentos e sistemas utilizados pela Ouvidoria;

XIV - executar tarefas correlatas.

Art. 18. São atribuições dos(as) Atendentes da Ouvidoria:

I - prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 5º desta Resolução, registrando-o e dando conhecimento dos atendimentos ao Auxiliar da Ouvidoria;

II - acompanhar e assistir o Auxiliar da Ouvidoria em suas atribuições;

III - encaminhar e controlar o fluxo de documentos, processos, petições e demais expedientes que tramitem na Ouvidoria;

IV - primar pela segurança, higiene, limpeza, manutenção e conservação do patrimônio da Ouvidoria, comunicando ao Auxiliar da Ouvidoria para a tomada de providências necessárias ao bom desempenho das atividades em geral.

### CAPÍTULO III

#### RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

##### Seção I

Regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 19. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem cidadã, assim entendida aquela que é simples, clara, concisa, objetiva e suficiente.

§ 1º As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato da pessoa usuária.

§ 2º A identificação da pessoa usuária é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, e da Lei nº Lei nº 13.709, de 2018.

§ 3º A pessoa usuária poderá requerer o sigilo 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, de 2018.

§ 4º O compartilhamento de informações ou encaminhamento da manifestação a outros órgãos ou unidade interna não implica a perda da sua natureza restrita, sobretudo em relação à identificação do manifestante.

§ 5º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

§ 6º A solicitação de certificação da identidade da pessoa usuária somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 7º É vedado à Ouvidoria impor à pessoa usuária qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 8º 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.

Art. 20. Quando nas manifestações contiver termos ofensivos e/ou de baixo calão, caberá à Ouvidoria omitir tais expressões, sem prejuízo do que é essencial do relato e de a resposta final ao usuário apontar o dever de urbanidade previsto no inciso II do art. 4º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e no inciso I do art. 8º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 21. Quando a Ouvidoria receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, deverá encaminhá-las para o órgão, a entidade ou a unidade interna competente.

Art. 22. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas nos seguintes prazos:

I - em casos de solicitação de acesso à informação, não sendo possível conceder o acesso imediato, no prazo não superior a 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente;

II - quanto às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação, 30 (trinta) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia e, caso necessário, a encaminhará às unidades responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, nos prazos previstos nos incisos I e II deste artigo, a Ouvidoria solicitará ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido no prazo de até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto neste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações às unidades responsáveis pelo seu fornecimento ou pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento na unidade, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 5º Não sendo satisfatórias as informações a que se refere o § 4º deste artigo, a Ouvidoria renovará a solicitação de informações à unidade, as quais deverão ser prestadas no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

§ 6º Se não for possível oferecer uma resposta conclusiva nos prazos estabelecidos neste artigo, a Ouvidoria deverá apresentar uma resposta intermediária, informando qual o andamento da manifestação e quais etapas ainda serão necessárias para se chegar a uma resposta conclusiva.

Art. 23. A Ouvidoria envidará esforços para a redução dos prazos previstos neste Regulamento, considerando a complexidade de cada situação ou do objeto da manifestação ou ainda alterações advindas de normas regulamentadoras específicas.

Art. 24. As manifestações recebidas por outras unidades internas do Tribunal que estejam no âmbito das atribuições da Ouvidoria, devem ser encaminhadas à Ouvidoria pelo sistema utilizado no âmbito do TRE-PI para esse fim, com nível de acesso restrito.

## Seção II

### Do elogio e da sugestão

Art. 25. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 26. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que se manifestará acerca da adoção ou não da medida sugerida.

§ 1º Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

§ 2º Excepcionalmente, mediante justificativa que evidencie o caráter de complexidade da análise ou da adoção, a resposta conclusiva da sugestão conterá informação sobre o seu encaminhamento.

Art. 27. A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

## Seção III

### Da denúncia e da reclamação

Art. 28 A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A Ouvidoria deve fazer uma análise prévia, verificando se a denúncia contém todas as informações necessárias, para dar início à apuração da irregularidade.

§ 2º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação do seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 3º Os órgãos administrativos internos encaminharão à Ouvidoria os resultados finais de eventual procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao denunciante dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 29. Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

Parágrafo único. A má fé a que se refere o *caput*, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção da proteção à identidade do denunciante, observado o art. 21 da Lei 12.527, de 2011.

Art. 30. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

§ 1º A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§ 2º Excepcionalmente, mediante justificativa que evidencie o caráter de complexidade da matéria ou de seu tratamento, a resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre o seu encaminhamento.

Art. 31. Serão encaminhadas pela Ouvidoria:

I - denúncias ou reclamações contra Juiz Eleitoral ou servidores da Corregedoria, à Corregedoria Regional Eleitoral;

II - denúncias ou reclamações contra servidores dos Cartórios Eleitorais, ao Juiz da Zona Eleitoral;

III - denúncias ou reclamações contra Promotor Eleitoral, à Procuradoria Regional Eleitoral;

IV - denúncias ou reclamações contra Advogados, à Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Piauí;

V - denúncias ou reclamações contra servidores da Sede do Tribunal, à Diretoria-Geral que, conforme o caso, remeterá à Presidência.

Parágrafo único. Nos casos omissos, o Ouvidor ou a Ouvidora encaminhará a denúncia ou reclamação a quem julgar competente.

Art. 32. A Ouvidoria determinará, motivadamente, o arquivamento das denúncias ou reclamações quando incompreensíveis, improcedentes ou infundadas.

#### CAPÍTULO IV

##### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 33. A Ouvidoria será a unidade responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para os efeitos da Lei nº 12.527, de 2011, o qual será coordenado pelo Ouvidor ou Ouvidora Eleitoral.

Parágrafo único. O SIC será integrado pelos servidores lotados na Ouvidoria, a quem compete prestar assistência direta ao Ouvidor ou Ouvidora Eleitoral.

Art. 34. São atribuições do SIC:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - receber e examinar pedidos, documentos e requerimentos de acesso a informações;

III - encaminhar o pedido à unidade administrativa que detenha a informação requerida;

IV - recomendar medidas indispensáveis ao aperfeiçoamento de normas e procedimentos referentes ao acesso e ao fornecimento da informação no âmbito do Tribunal;

V - orientar as unidades organizacionais do Tribunal para o adequado cumprimento às determinações da Lei nº 12.527, de 2011;

VI - fomentar o desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública para servidores, gestores, magistrados e autoridades do Tribunal.

VII - divulgar, anualmente, os dados estatísticos relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Art. 35. O interessado em obter informações do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, por meio do SIC, deve apresentar requerimento, pelos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria, contendo identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º O SIC prestará de imediato a informação que esteja disponível e que seja de natureza pública.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar a pessoa usuária sobre os procedimentos de consulta.

§ 3º Caso a informação solicitada não esteja disponível, o SIC direcionará o pedido à unidade competente, que apresentará resposta no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

§ 4º O prazo especificado no parágrafo 3º deste artigo poderá ser prorrogado por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa da unidade, dando-se ciência ao interessado.

§ 5º Se a informação requerida não for de responsabilidade do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, o SIC comunicará, caso seja do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detenha ao interessado.

Art. 36. Quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente:

I - será informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação;

II - poderá obter, mediante requerimento, o inteiro teor de decisão de negativa de acesso por certidão ou cópia.

Art. 37. Da decisão que negar o acesso à informação, caberá recurso ao Presidente do Tribunal no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, devendo o Presidente manifestar-se sobre o assunto no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso.

Art. 38. As unidades da Secretaria do Tribunal e os Cartórios Eleitorais deverão fornecer as informações solicitadas pelo SIC de forma célere, eficiente e adequada ao cumprimento da Lei nº 12.527, de 2011.

## CAPÍTULO V

### DIVULGAÇÃO DO DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO E INCENTIVO À PARTICIPAÇÃO

Art. 39. A Ouvidoria poderá realizar audiências públicas ou outros eventos públicos para promover a divulgação do direito ao acesso à informação e o incentivo à participação popular, nos termos do art. 9º, II, da Lei nº 12.527, de 2011, e do art. 13, I, da Lei nº 13.460, de 2017.

Parágrafo único. As audiências públicas da Ouvidoria constituem mecanismo de transmissão de informações e participação social, aberto a qualquer interessado, com a possibilidade de manifestação oral dos participantes.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. Deverá ser publicado 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.

Art. 41. Os casos omissos ou excepcionais serão submetidos ao Ouvidor ou à Ouvidora Eleitoral.

Art. 42. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, em Teresina, aos 23 dias do mês de março de 2023.

DESEMBARGADOR ERIVAN LOPES