PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

RESOLUÇÃO Nº 8094

PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298) - 0600166-08.2025.6.07.0000

REQUERENTE: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL - TRE/DF

RELATORA: Desembargadora Eleitoral MARIA DO CARMO CARDOSO

Dispõe sobre as atribuições, atividades, organização e estrutura administrativa da Ouvidoria Regional Eleitoral do Distrito Federal.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 96, inciso I, alínea "b", da Constituição da República de 1988; e em observância ao disposto no art. 5º, inciso XIV, art. 37, § 3º, incisos I e II, e art. 103-B, § 7º, também da Constituição da República; o art. 16, incisos I e VI, do Regimento Interno; art. 3º, inciso IV, e art. 10, ambos da Resolução TRE-DF n.º 7.881/2021, que estabelece o Regulamento da Secretaria; bem como a íntegra do Procedimento Administrativo SEI n.º 0010400-87.2021.6.07.8100 e, ainda,

CONSIDERANDO os compromissos assumidos pelos signatários do II Pacto Republicano de Estado por um Sistema de Justiça mais acessível, ágil e efetivo, publicado no DOU de 26 de maio de 2009, em especial a alínea "k", que visa estruturar e apoiar as ações dos órgãos de controle interno e ouvidorias, no âmbito das instituições do Sistema de Justiça, com o objetivo de promover maior transparência e estimular a participação social;

CONSIDERANDO os dispositivos das Leis: **12.527**, de 18 de novembro de 2011, que regula 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; **13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; **13.709**, de 14 de agosto de 2018, que trata da proteção geral de dados pessoais; e **13.608**, de 10 de janeiro de 2018, que versa, em especial, ao serviço telefônico de recebimento de denúncias;

CONSIDERANDO o teor da Resolução do Egrégio Conselho Nacional de Justiça n.º **432**, de 27 de outubro de 2021, em especial, os artigos 1º a 12, que dispõem sobre as Ouvidorias do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO as diretrizes da Resolução do Tribunal Superior Eleitoral n.º **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, por fim, a necessidade de prestação de serviços de atendimento ao público com celeridade, de modo transparente, abrangente e eficiente,

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar por esta Resolução a organização e os serviços da Ouvidoria Regional Eleitoral do Distrito Federal, que tem por finalidade atuar como canal de comunicação entre o(a) cidadão(ã) e as unidades da Justiça Eleitoral do Distrito Federal, à qual compete:

I - prestar serviço de informações ao(à) cidadão(ã) sobre temas afetos ao TRE-DF, além de orientar os(as) usuários(as) quanto aos procedimentos para a consecução de acesso à informação disponibilizada;

II - receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Tribunal;

III - recepcionar as demandas dos públicos interno e externo, especialmente solicitações, reclamações, denúncias, elogios, informações e sugestões direcionados à Instituição, além de, quando necessário, encaminhá-las aos setores competentes, mantendo o(a) interessado(a) sempre informado(a) sobre as providências adotadas;

IV - realizar o atendimento de demandas relacionadas a sistemas, informações ou serviços prestados pelo TRE-DF, especialmente aquelas que se refere às orientações quanto às operações do cadastro eleitoral;

V - promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores(as), magistrados(as), colaboradores(as) e/ou terceiros;

VI - comunicar-se rapidamente com as unidades administrativas do Tribunal envolvidas nas demandas, a fim de a estas responder breve e oportunamente nos prazos estabelecidos nas normas aplicáveis, além de concluir as ocorrências mediante o envio de respostas objetivas;

VII - garantir discrição, sigilo e fidedignidade ao que for transmitido pelo(a) usuário(a) dos serviços nas respectivas demandas;

VIII - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e nos sitemas eleitorais, além de promover a participação do(a) usuário(a) na administração pública e a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) cidadão(ã), de modo a funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública;

IX - disponibilizar relatório com os dados estatísticos de atendimento da Ouvidoria, o qual será apresentado anualmente ao Pleno, além de publicado no sítio do TRE-DF na Internet;

X - resguardar os dados pessoais dos(as) usuários(as) nas ocorrências registradas de acordo

com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

XI - coordenar, secretariar ou apoiar os trabalhos das comissões, comitês e grupos de trabalho para os quais os representantes forem designados a integrar, de acordo com o ato normativo específico.

XII - aferir a satisfação dos(as) usuários(as) com os serviços prestados pela Ouvidoria.

DA COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 2º A Ouvidoria Regional Eleitoral do Distrito Federal será dirigida por membro da Corte, eleito(a) pelo Tribunal Pleno, que não esteja vinculado(a) à administração do Tribunal e será designado(a) por ato do(a) Presidente para exercer a função de Ouvidor(a) Regional Eleitoral do TRE- DF pelo período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º No mesmo ato, observados os requisitos do caput, será designado(a) outro(a) membro da Corte para atuar como Ouvidor(a) Regional Eleitoral substituto(a), que responderá pela Ouvidoria nos impedimentos ou afastamentos eventuais do(a) titular.

§ 2º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do(a) mesmo(a) magistrado(a) só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 3º Excepcionalmente, poderá o(a) ouvidor(a) ser indicado(a) pelo(a) presidente do Tribunal, respeitadas as disposições deste regulamento.

§ 4º São elegíveis os magistrados em atividade, priorizando-se, para o exercício da função, os membros da Corte, vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 5º As Ouvidorias Eleitorais, pelas suas especificidades, serão titularizadas administrativamente por servidora ou servidor efetivo do Poder Judiciário da União em exercício na Justiça Eleitoral, sendo auxiliados por, no mínimo, dois servidores ou servidoras, podendo contar com auxílio de colaboradores e estagiários.

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 3º A Ouvidoria constitui órgão autônomo integrante da alta administração do Tribunal e essencial à administração da Justiça e contará com estrutura própria permanente e adequada ao atendimento das demandas dos(as) usuários(as), cabendo-lhe as seguintes atribuições:

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(as) cidadãos(ãs);

IV - atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço

público;

V - estimular a conscientização dos(as) usuários(as) 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(a) usuário(a), em observância à legislação pertinente;

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante órgão;

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

IX - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei no 13.709/2018 – LGPD.

DA OUVIDORIA COMO ENCARREGADO DE TRATAMENTO DE DADOS

Art. 4º A Ouvidoria atuará como Encarregado de Tratamento de Dados previsto na Lei n.º 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, inclusive para o recebimento e encaminhamento de requisições do titular de dados pessoais, acompanhando o tratamento até a efetiva conclusão.

Parágrafo único. Caberá à Ouvidoria o recebimento de requisição do titular de dados pessoais previsto na Lei n.º 13.709/2018, em conformidade com a Resolução CNJ n.º 363/2021.

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 5º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos(às) usuários(as) os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

Parágrafo único. A Ouvidoria atuará na esfera das competências delineadas no art. 5º da Resolução CNJ n.º 432/2021 e estritamente no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal.

DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Art. 6º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) previsto no art. 9º, inciso I, da Lei n.º 12.527/2011, permanecerá vinculado à Ouvidoria e, dentre as atribuições, visa orientar o público quanto ao acesso as informações, bem como quanto à tramitação de documentos e meios de protocolo de requerimentos de acesso a informações.

§ 1º O SIC também atuará como serviço de recebimento de informações a que alude o art. 4º-A da Lei n.º 13.608/2018, para assegurar a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões

lesivas ao interesse público, cabendo à Ouvidoria o encaminhamento dos relatos ao órgão correicional ou de apuração.

§ 2º O SIC disporá de espaço na Central de Atendimento ao Eleitor (CAE) para orientar o público quanto ao procedimento a ser realizado para o autoatendimento eleitoral pela plataforma do Título Net, a fim de permitir que o(a) usuário(a) possa realizar as operações eleitorais de forma autônoma.

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 7º A Ouvidoria disponibilizará ao público em geral os seguintes canais de atendimento e comunicação:

I - mensagem eletrônica – via formulário Fale Conosco;

II - atendimento telefônico – via Disque-Eleitor;

III - atendimento pessoal presencial;

IV - correspondência – por qualquer meio físico ou digital.

§ 1º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme a estrutura física do Tribunal e ferramentas laborais disponíveis.

§ 2º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas a prestar célere e eficiente atendimento ao público;

§ 3º A Ouvidoria disporá de campo permanente e em destaque na página inicial no sítio eletrônico oficial do TRE-DF, com banner ou ícone para acesso à respectiva página, em especial àquela que divulga os canais de atendimento.

§ 4º Na página oficial do Tribunal, na Internet, será divulgado *link* para contatar a Ouvidoria (Fale Conosco), que permitirá o acesso a um formulário eletrônico de fácil preenchimento pelo(a) usuário(a).

§ 5º O atendimento à população em situação de rua deverá ter atenção especial pela Ouvidoria, nos termos da Resolução CNJ n.º 425/2021.

DO CADASTRO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O(A) usuário(a) deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como as orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na Internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o(a) usuário(a) sobre os procedimentos de consulta.

§ 3º Os(As) atendentes do Disque-Eleitor devem desempenhar como atividade prioritária o efetivo atendimento das ligações telefônicas recebidas do público para a imediata prestação de informações e, secundariamente, sempre que a demanda permitir, o cadastramento das ocorrências em sistema informatizado.

Art. 9º O atendimento com o envio de resposta final ao(à) usuário(a) com a decisão administrativa às demandas recepcionadas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme estipulado no art. 16 da Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

§ 1º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez e por 10 (dez) dias.

§ 2º Salvo casos complexos que exigem o prazo dilatado previsto no parágrafo anterior, principalmente em período eleitoral, as chefias dos setores do TRE-DF deverão priorizar o atendimento das demandas do público recebidas pela Ouvidoria, prezando pela celeridade no atendimento no menor tempo possível.

DA OUVIDORIA DA MULHER

Art. 10 A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal disporá de canal de comunicação e atendimento especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, denominado Ouvidoria da Mulher, que terá as competências e atribuições delimitadas em normativo próprio.

DO CANAL DE DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

Art. 11 Os canais de atendimento da Ouvidoria, preferencialmente o formulário eletrônico, constituem o meio adequado para apresentação de denúncias e reclamações de qualquer natureza, inclusive quanto aos casos de racismo, acessibilidade e sustentabilidade, além de outros relativos aos atos e atividades desenvolvidas no âmbito do TRE-DF.

§ 1º Os canais de atendimento da Ouvidoria também poderão ser utilizado para denúncias e reclamações relacionadas à conduta daqueles que integram a força de trabalho do Tribunal.

§ 2º A Ouvidoria do TRE-DF, nos limites da competência e por meio dos canais de atendimento, assegura a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12 As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de

contato do(a) usuário(a).

§ 1º O(A) usuário(a) 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 previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei n.º 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo(a) Ouvidor(a) aos órgãos competentes quando existir, de plano, indícios razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14 Fica revogada a Resolução do TRE-DF n.º 7.886/2022.

Sala de sessões do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, aos quatro dias do mês de agosto de dois mil e vinte e cinco.

Desembargadora Eleitoral MARIA DO CARMO CARDOSO - RELATORA

.

RELATÓRIO

Trata-se de minuta de nova resolução (doc. 25631784, fls. 195/200) para regulamentar as atribuições, atividades, organização e estrutura administrativa da Ouvidoria Regional Eleitoral do Distrito Federal, objeto do Procedimento Administrativo SEI 0010400-87.2021.6.07.8100.

A proposta normativa tem por escopo revogar a Resolução do TRE-DF 7.886/2022) e decorre de deliberações tomadas pela Comissão de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação e da Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários (CLAI-LDUSP) deste Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal - TRE/DF em reunião realizada no dia 13/2/2025, conforme ata constante do documento 1773893 do PA SEI referido, especialmente item 2.

Encaminhados os autos ao Gabinete da Presidência - GPR deste TRE/DF (doc. 25631784, fl. 201) em 7/7/2025, o Senhor Desembargador Presidente, acolheu, em 9/7/2025, a proposição e determinou a remessa do feito à Secretaria Judiciária - SJU, para autuação e distribuição a esta Magistrada e Ouvidora Regional Eleitoral do Distrito Federal, visando a deliberação em Plenário (doc. 25631784, fl. 202), providência efetivada por meio do despacho de fl. 203 do documento 25631784.

É o breve relatório.

VOTO

Conforme relatado, trata-se de minuta de nova resolução (doc. 25631784, fls. 195/200) para regulamentar as atribuições, atividades, organização e estrutura administrativa da Ouvidoria Regional Eleitoral do Distrito Federal, objeto do Procedimento Administrativo SEI 0010400-87.2021.6.07.8100.

Conforme ata de reunião de dia 13/2/20025 (doc. 1773893 do PA SEI 0010400-87.2021.6.07.8100), a Comissão de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação e da Lei de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários - CLAI-LDUSP deste Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal - TRE/DF deliberou, especificamente no item 2 da pauta, pela necessidade de a Ouvidoria Regional Eleitoral - ORE elaborar minuta de nova versão da Resolução TRE-DF 7.886/2022, que atualmente dispõe sobre as suas atribuições, atividades e estrutura administrativa.

A Comissão entendeu como necessária a atualização normativa para incluir as atribuições da Ouvidoria da Mulher, independentemente do andamento do Projeto de Integração e Interoperabilidade dos Sistemas das Ouvidorias Eleitorais (PA SEI 0001536-89.2023.6.07.8100), cuja nacionalização do Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC das Ouvidorias Eleitorais depende de novo cronograma a ser definido pelo Tribunal Superior Eleitoral - TSE, ainda que a eventual adoção do novo Sistema no corrente ano venha a impactar as rotinas da Ouvidoria.

A decisão fundamenta-se, pois, na necessidade de adequação normativa às competências institucionais da ORE, assegurando a atualização tempestiva do regramento interno e o aprimoramento dos serviços prestados por aquela.

Considerando que a minuta de resolução foi colhida pelo Senhor Desembargador Presidente (doc. 25631784, fl. 203) e que se mostra em consonância com as diretrizes institucionais e as necessidades operacionais da Ouvidoria Regional Eleitoral, submeto-a à deliberação deste Colegiado, propondo a sua **aprovação**.

É como voto.

DECISÃO

Aprovar a minuta de Resolução nos termos do voto da eminente Relatora. Decisão unânime. Brasília/DF, 04/08/2025.

Participantes da sessão:
Desembargador Eleitoral Jair Soares - Presidente
Desembargador Eleitoral Sérgio Rocha
Desembargadora Eleitoral Maria do Carmo Cardoso
Desembargador Eleitoral Guilherme Pupe da Nóbrega
Desembargador Eleitoral André Puppin Macedo
Desembargadora Eleitoral Soníria Rocha Campos D'Assunção