



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

RESOLUÇÃO Nº 945/2016

Texto compilado

Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria e regulamenta seus procedimentos, inclusive quanto à Lei de Acesso à Informação, no Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO, no uso das atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a determinação contida na Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que trata da criação e do funcionamento da Ouvidoria nos Tribunais;

CONSIDERANDO a Lei nº 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;

CONSIDERANDO a Resolução nº 895, de 31 de julho de 2014, do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, que alterou as atribuições do Vice-Presidente, que passou a acumular a Corregedoria Regional Eleitoral;

CONSIDERANDO o artigo 10, *caput* e parágrafo único, da Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça, que prevê a regulamentação do serviço de informações pelos Tribunais, autorizando sua operacionalização pela Ouvidoria;

CONSIDERANDO a Resolução nº 216, de 2 de fevereiro de 2016, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a eficácia e o alcance das Resoluções e determinações expedidas pelo Conselho Nacional de Justiça e trata da competência da Corregedoria Nacional de Justiça no tocante à Justiça Eleitoral;

CONSIDERANDO a necessidade contínua de implementação de melhoramentos dos serviços prestados aos cidadãos por esta Justiça Especializada,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições e procedimentos da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

Parágrafo único. O Serviço de Informações ao Cidadão será atribuição da Ouvidoria e observará o disposto nesta Resolução.

Art. 2º A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal, com vistas ao atendimento das demandas previstas no artigo 10, além de colaborar no aprimoramento das atividades institucionais, para o eficaz atendimento do público externo acerca dos serviços prestados por seus órgãos.

Art. 3º A direção das atividades da Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Art. 4º A função de Ouvidor deste Tribunal será exercida por um de seus membros escolhido pela maioria do Pleno, devendo o mandato de Ouvidor coincidir com o período remanescente do respectivo biênio na Corte, não sendo inferior a 1 (um) ano. *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1090/19.)*

§ 1º A escolha definida neste artigo não poderá recair sobre os membros da Classe de Desembargadores Estaduais.

§ 2º *(Revogado pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 3º Será escolhido também outro membro do Tribunal para a função de Ouvidor substituto, que atuará nos afastamentos ou impedimentos do titular. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1090/19.)*

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

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

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal, encaminhando-os aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - receber solicitações com fundamento na Lei de Acesso à Informação, respondendo de imediato ao requerente quando a informação solicitada se encontrar disponível. *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

IV - promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da Corregedoria;

V - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

VI - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, encaminhando ao Presidente da Corte relatório anual das suas atividades. *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

Parágrafo único. *(Revogado pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 1º Sem prejuízo das providências previstas no inciso VI, deste artigo, o Presidente apresentará o relatório, com a mesma periodicidade, para consulta pública, na área destinada à transparência no sítio do Tribunal na rede mundial de computadores. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 2º Não sendo possível o tratamento imediato, na forma do inciso III, deste artigo, os pedidos deverão ser atendidos no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será previamente certificado o requerente. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 3º Serão consideradas disponíveis as informações constantes de procedimentos administrativos e judiciais arquivados, de natureza pública, salvo se classificadas como sigilosas, relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável e nas demais hipóteses legais de sigilo. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Art. 6º *(Revogado pela Resolução TRE/RJ nº 1108/19.)*

Art. 7º Compete ao Ouvidor:

I - velar pelos direitos do cidadão, em particular os dos jurisdicionados e usuários dos serviços da instituição;

II - determinar, motivadamente, o arquivamento de denúncia ou reclamações quando manifestamente improcedentes;

III - orientar os servidores que atuem na Ouvidoria quanto ao fiel exercício de suas atribuições;

IV - solicitar a participação de servidores da equipe da Ouvidoria em treinamentos, palestras e seminários em temas afetos à unidade;

V - acompanhar o andamento das ocorrências, determinando o fiel cumprimento dos prazos previstos nesta Resolução.

Art. 8º São atribuições do Coordenador da Ouvidoria:

I - organizar o atendimento aos usuários;

II - acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas;

III - observar os prazos previstos nesta resolução, certificando seu descumprimento e submetendo os expedientes à apreciação do Ouvidor;

III - elaborar estatísticas e relatórios previstos nesta resolução;

IV - sugerir providências para aprimoramento do serviço;

V - prestar auxílio ao Ouvidor, no exercício de suas atribuições.

Art. 9º São atribuições dos servidores no desempenho das funções da Ouvidoria:

I - prestar atendimento em todas as modalidades previstas nesta Resolução, registrando e dando conhecimento dos atendimentos ao Ouvidor;

II - acompanhar periodicamente o andamento dos registros encaminhados a outras unidades para obtenção de informações;

III - manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas em relação às ocorrências;

Art. 10. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, em sua sede, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário disponível no sítio eletrônico do Tribunal.

Parágrafo único. Requerimentos apresentados no setor de protocolo deste Tribunal que versem sobre assunto afeto à Ouvidoria ou a pedido de informação com base na Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, deverão ser encaminhados à Ouvidoria, e deverão ser processados na forma do §1º do artigo 11, desta Resolução. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Art. 11. As demandas recebidas pela Ouvidoria, pelas ferramentas disponibilizadas, serão classificadas pelo tipo de ocorrência a seguir descritos:

- I - pedido de informação (Lei nº 12.527/2011);
- II - sugestão;
- III - reclamação;
- IV - denúncia;
- V - elogio.

§ 1º As ocorrências recebidas na forma deste artigo serão registradas em sistema informatizado, para processamento, controle, acompanhamento e emissão de relatórios estatísticos.

§ 2º Aos pedidos de informação feitos com base no inciso I serão aplicados os procedimentos e prazos estabelecidos na Resolução nº 215/2015, do Conselho Nacional de Justiça, devendo o interessado ressarcir os custos dos meios materiais utilizados, se for o caso.

Art. 12. As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão, com prioridade, as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria, observado os seguintes lapsos temporais: *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

I - no prazo de 3 (três) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa, nos casos de reclamações ou denúncias; *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

II - no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento da ocorrência, nos casos de pedidos com base na Lei nº 12.527/2011, caso as informações possam ser divulgadas; *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 1º As sugestões e elogios serão encaminhados às unidades pertinentes, para conhecimento e demais providências cabíveis.

§ 2º Caso não seja possível o cumprimento dos prazos previstos no caput deste artigo, a unidade responsável solicitará à Ouvidoria, antes de seu término, a prorrogação do respectivo lapso temporal, acompanhada de justificativa comprovada. *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 3º Decorrido o prazo, sem atendimento à solicitação, ou sem a devida justificativa, o Coordenador da Ouvidoria certificará o ocorrido e submeterá o procedimento ao Ouvidor para as medidas cabíveis.

§ 4º Na hipótese de a unidade responsável não possuir a informação solicitada ou, justificadamente, entender pela impossibilidade de divulgação, deverá comunicar tal circunstância à Ouvidoria, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

Art. 13. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário, de Membro da Corte ou de Juiz Eleitoral;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

II - notícias de fatos que constituem crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos artigos 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III - denúncias de propaganda eleitoral irregular;

IV - demandas que tenham sido mandadas indevidamente à Ouvidora, com supressão de instâncias;

V - *(Revogado pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas nos incisos anteriores a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificativa e orientação sobre o seu adequado direcionamento. *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§2º *(Revogado pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

Art. 14. Os pedidos de orientação sobre procedimentos previstos em normas legais e regulamentares, ressalvadas aquelas de competência de outras unidades, que possam ser respondidos imediatamente, serão registrados, para fins de estatística.

Parágrafo único. Não serão fornecidas ao público orientações técnicas, principalmente jurídicas, de caráter interpretativo da legislação, restringindo-se apenas a indicar, nos casos de menor complexidade, as normas eleitorais que tratam do assunto.

Art. 15. No caso de indeferimento, total ou parcial, de acesso a informações, ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Presidente do Tribunal.

Parágrafo único. *(Revogado pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 1º Em caso de desprovimento do recurso, caberá novo recurso no prazo de 10 (dez) dias ao Plenário. *(Redação dada pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 2º Todas as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações, deverão ser informadas mensalmente à Ouvidoria do CNJ. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

Art. 15-A. Divergências a respeito do grau de sigilo ou da identificação do caráter pessoal, da informação, entre Ouvidoria e a unidade detentora da informação ou responsável pela sua classificação, as quais venham a fundamentar a negativa de acesso, ainda que parcial, serão dirimidas pela Presidência, no prazo máximo de 10 (dez) dias. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 1º No caso de ser o Presidente a autoridade competente pela classificação da informação, a divergência de que trata o caput deverá ser dirimida pelo Plenário, no mesmo prazo. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

§ 2º Em quaisquer dos casos, o requerente deverá ser comunicado dos procedimentos adotados. *(Incluído pela Resolução TRE/RJ nº 1071/18.)*

Art. 16. Os casos omissos ou excepcionais serão resolvidos pelo Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial, as Resoluções nºs 734, de 17 de maio de 2010, e 786, de 20 de outubro de 2011, ambas do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

Rio de Janeiro, 21 de março de 2016.

Desembargador **ANTÔNIO JAYME BOENTE**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro

Publicada no DJERJ de 28/03/2016