



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA



RESOLUÇÃO N. 27 DE 04 DE MAIO DE 2010
PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO N. 445-51.2010.6.22.00000 -
CLASSE 26
RELATORA: DES.ª ZELITE ANDRADE CARNEIRO
INTERESSADA: JUSTIÇA ELEITORAL

*Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da
Justiça Eleitoral de Rondônia.*

O egrégio **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 30, inciso XVII, do Código Eleitoral,

considerando os princípios estabelecidos no artigo 37 da Constituição Federal;

considerando os benefícios advindos da criação de canal permanente de comunicação entre a Justiça Eleitoral de Rondônia e os cidadãos usuários de seus serviços;

considerando a necessidade de proporcionar maior transparência à prestação jurisdicional eleitoral e necessidade de aprimoramento dos serviços eleitorais;

considerando, ainda, a Resolução CNJ n. 79, de 09/06/2009, que em seu art. 3º assim dispõe: “Todo Tribunal manterá serviço de atendimento aos usuários da Justiça para receber sugestões críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais preferencialmente por meio de ouvidorias”;

considerando, também, a Resolução CNJ n. 103, de 24/02/2010, que dispõe a criação da Ouvidoria daquele Conselho e determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais;

RESOLVE:

Art. 1º. Criar a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Estado de Rondônia, vinculada à Presidência deste Regional.

Art. 2º. Instituir a função de Ouvidor Eleitoral a ser exercida por um dos membros da Corte Eleitoral, eleito pela maioria do Pleno, para mandato de um ano, admitida a recondução por igual período, limitada ao tempo de atuação do magistrado junto à Corte deste Tribunal.

§ 1º. A função de ouvidor não será remunerada, devendo ser exercida cumulativamente com as funções de membro da Corte Eleitoral.

DIVULGAÇÃO

Diário da Justiça Eletrônico do TRE/RO n. 89, de 17/05/2010, pág. 08/14.

Resolução TRE/RO n. 27, de 04 de maio de 2010
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Rondônia



§ 2º. Será eleito também um Ouvidor Substituto que atuará nos afastamentos ou impedimentos do titular.

Art. 3º. A Ouvidoria Eleitoral no Estado de Rondônia é uma unidade administrativa que tem competência para atuar de maneira permanente na defesa dos interesses dos jurisdicionados, clientes, fornecedores e servidores relativamente aos serviços e assuntos afetos a esta Justiça Especializada.

Art. 4º. A Ouvidoria Regional Eleitoral de Rondônia deverá atuar de forma a promover o aprimoramento dos serviços e a solução dos assuntos demandados, cabendo-lhe especificamente:

- I – receber reclamações, sugestões de aprimoramento, críticas e elogios sobre os serviços prestados e outros assuntos afetos a Justiça Eleitoral de Rondônia;
- II – assegurar, a todos os usuários da Ouvidoria, o retorno sobre as providências adotadas e os resultados alcançados;
- III – zelar pela fidedignidade do registro e da transmissão do assunto reportado;
- IV – encaminhar aos setores competentes as reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, solicitando-lhes as providências necessárias;
- V – sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas;
- VI – criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria Eleitoral junto ao público externo e interno, para conhecimento e utilização continuada dos mesmos;
- VII – promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão;
- VII – organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações, elogios e sugestões recebidas;
- IX – desenvolver outras atividades correlatas.

§ 1º. Não serão admitidas:

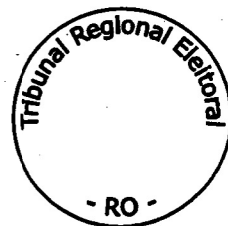
- a) denúncias anônimas;
- b) denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das Polícias, nos termos dos arts. 129, I, e 144, ambos da Constituição Federal;
- c) reclamações, críticas ou denúncias que envolvam Membros da Corte.

§ 2º. No caso da alínea “c” do parágrafo anterior, a manifestação será encaminhada ao Presidente do Tribunal para conhecimento e adoção das providências que entender necessárias.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria Eleitoral diligenciar perante toda a Justiça Eleitoral de Rondônia as reclamações, informações e sugestões dos usuários, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva e possibilitem o aprimoramento dos serviços jurisdicionais.

Handwritten signature or initials.

Resolução TRE/RO n. 27, de 04 de maio de 2010
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Rondônia



Art. 6º. Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal e os demais órgãos da Justiça Eleitoral de Rondônia deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria.

Art. 7º. A Ouvidoria Eleitoral funcionará no horário de expediente do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia.

Art. 8º. A Ouvidoria Eleitoral terá como estrutura básica de pessoal:

- I – ouvidor eleitoral;
- II – assistente da Ouvidoria;
- III – atendente da Ouvidoria.

Art. 9º. O Presidente do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia designará os servidores para desempenhar as funções de Auxiliar e Atendente da Ouvidoria.

Art. 10º. O regulamento em anexo, que dispõe sobre a estrutura, as competências, as atribuições, a composição, o funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria Regional Eleitoral, integra a presente resolução.

Art. 11º. Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 12º. Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das sessões do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia.

Porto Velho, 04 de maio de 2010.

ZELITE ANDRADE CARNEIRO
Presidente e Relatora

Des. ROWILSON TEIXEIRA
Relator

Resolução TRE/RO n. 27, de 04 de maio de 2010
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Rondônia



Juiz JORGE LUIZ DOS SANTOS LEAL



Juiz FRANCISCO REGINALDO JOCA




Juiz PAULO ROGERIO JOSÉ



Juiz ÉLCIO ARRUDA



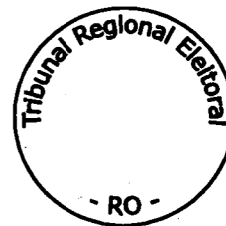
Juiz AMAURI LEMES



HEITOR ALVES SOARES
Procurador Regional Eleitoral



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA



ANEXO DA RESOLUÇÃO TRE/RO N. 27, DE 04 DE MAIO DE 2010

REGULAMENTO DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria Regional Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia é uma unidade administrativa vinculada ao Presidente do Tribunal, que tem competência para atuar de maneira permanente, interna e externamente, na defesa dos interesses dos jurisdicionados, clientes, servidores e fornecedores relativamente aos assuntos afetos à Justiça Eleitoral de Rondônia, com foco no aprimoramento dos serviços prestados.

Art. 2º. A atuação da Ouvidoria Regional Eleitoral obedecerá aos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da economicidade e da transparência.

§ 1º. O usuário da Ouvidoria Regional Eleitoral é qualquer cidadão que deseje informar-se ou manifestar-se a respeito dos serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral de Rondônia.

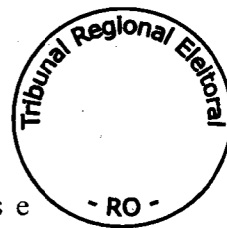
§ 2º. As questões trazidas à Ouvidoria serão registradas e sistematizadas e formarão um banco de dados para fins estatísticos e para subsidiar ações do Tribunal voltadas à melhoria dos serviços prestados.

§ 3º. Serão recebidas pela Ouvidoria as manifestações relacionadas às atividades e aos serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral de Rondônia.

§ 4º. Fica excluída do disposto no § 3º deste artigo qualquer manifestação cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a Membro ou Servidor da Justiça Eleitoral de Rondônia, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas, não apresente um mínimo de consistência ou de indício de verossimilhança ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

§ 5º. Caso ocorra a situação prevista no parágrafo anterior, o Ouvidor poderá arquivar a manifestação de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados.

*Anexo da Resolução TRE/RO n. 27, de 04 de maio de 2010
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Rondônia*



§ 6º. Não se tratando de caso de sigilo, às informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outras unidades e ao interessado.

Art. 3º. Não serão admitidas pela Ouvidoria Eleitoral:

- I – denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144, ambos da Constituição Federal;
- II – reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, o pedido terá seu processamento rejeitado liminarmente e será devolvido ao remetente, no caso do inciso I, ou arquivado, no caso do inciso II.

Art. 4º. A Ouvidoria Regional Eleitoral terá acesso às unidades do Tribunal e Zonas Eleitorais, e poderá acioná-las em busca de informações, tendo os magistrados, servidores e funcionários terceirizados, o dever de apoiá-la prestando as informações solicitadas no prazo estabelecido.

Art. 5º. As reclamações contra magistrados e promotores eleitorais, servidores da Justiça Eleitoral de Rondônia e advogados deverão ser comunicadas à unidade ou órgão competente.

§ 1º. As reclamações contra Juiz Eleitoral deverão ser encaminhadas à Corregedoria Regional Eleitoral.

§ 2º. As reclamações contra o Promotor Eleitoral serão encaminhadas à Procuradoria Regional Eleitoral.

§ 3º. As reclamações contra Advogados serão encaminhadas à Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional de Rondônia.

§ 4º. As reclamações contra servidores do Tribunal e das Zonas Eleitorais serão encaminhadas à Presidência.

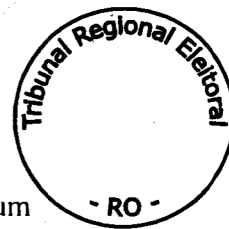
§ 5º. Nos casos omissos, o Ouvidor Eleitoral encaminhará a reclamação a quem julgar competente, para respondê-los.

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 6º. Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria:

- I – o Ouvidor Regional Eleitoral;
- II – o assistente da Ouvidoria;
- III – o atendente da Ouvidoria.

*Anexo da Resolução TRE/RO n. 27, de 04 de maio de 2010
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Rondônia*



Art. 7º. A função de Ouvidor Eleitoral e de seu substituto será exercida por um dos Juízes Membros da Corte Eleitoral, eleitos pela maioria do pleno.

Parágrafo único. O Ouvidor Eleitoral e seu substituto terão mandato certo e determinado de um ano, admitida recondução por igual período, limitada ao tempo de atuação do magistrado junto à Corte deste Tribunal.

Art. 8º. O cargo de assistente da Ouvidoria será ocupado por servidor efetivo, designado pelo Presidente para ocupar a Função Comissionada específica da Ouvidoria.

Art. 9º. Os postos de atendimento da Ouvidoria serão ocupados por servidores do quadro permanente do Tribunal, designados pelo Presidente ou por servidores requisitados de outros órgãos.

DO FUNCIONAMENTO E DO EXPEDIENTE

Art. 11. A Ouvidoria Regional Eleitoral atenderá no horário de funcionamento da Secretaria do Tribunal.

Art. 12. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, no Edifício-Sede do Tribunal, ou por meio dos seguintes canais de acesso:

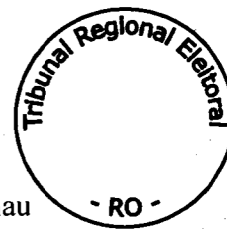
- I – ligação telefônica gratuita em número a ser divulgado;
- II – comunicação eletrônica por e-mail, a ser disponibilizado, e internet com a utilização de formulário eletrônico;
- III – caixa coletora;
- IV – comunicação por fax.

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

DA OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

Art. 13. Compete à Ouvidoria Regional Eleitoral:

- I – receber reclamações, sugestões, críticas e elogios dos usuários sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Rondônia;
- II – encaminhar aos setores competentes as reclamações que lhe forem atribuídas;
- III – responder, no menor prazo possível, de forma clara e objetiva, ao autor da reclamação ou do pedido de esclarecimento;
- IV – acompanhar as providências e soluções a serem adotadas;
- V – elaborar relatório semestral dos atendimentos realizados;
- VI – determinar, motivadamente, o arquivamento das reclamações quando manifestamente improcedentes ou descabidas;
- VII – sugerir alteração de normas e procedimentos da instituição, objetivando seu aperfeiçoamento;



- VIII – impulsionar a investigação das reclamações de cidadãos contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e, propor soluções para eliminação das causas;
- IX – solicitar ao Presidente do Tribunal a instauração de sindicâncias administrativas e a promoção de diligências, quando necessárias;
- X – receber e encaminhar as manifestações dos servidores e magistrados da Instituição, relativas ao aprimoramento dos serviços;
- XI – esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral;
- XII – estabelecer os prazos de atendimento das informações e providências atribuídas às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação;
- XIII – propor alterações necessárias ao Regulamento da Ouvidoria Regional Eleitoral.

DO OUVIDOR REGIONAL ELEITORAL

Art. 14. São atribuições do Ouvidor Regional Eleitoral:

- I – Promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça Eleitoral;**
- II – defender e representar internamente os direitos dos cidadãos, em particular os dos jurisdicionados e usuários dos serviços da Instituição;**
- III – receber e impulsionar a apuração das reclamações de cidadão contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e, restando estas procedentes, propor as soluções e a eliminação das causas;**
- IV – receber e encaminhar as reclamações, sugestões de aprimoramento, dúvidas e elogios;**
- V – esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Rondônia, atuando na prevenção e na resolução de conflitos;**
- VI – requisitar informações e documentos a qualquer unidade administrativa ou servidor deste Tribunal e das Zonas Eleitorais;**
- VII – solicitar, ao Presidente do Tribunal, instauração de sindicâncias administrativas e a promoção de diligências quando necessário;**
- VIII – determinar, motivadamente, o arquivamento de reclamações quando manifestamente improcedentes ou descabidas;**
- IX – atuar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo uma parceria interna com as demais unidades administrativas do Tribunal;**
- X – apresentar ao Tribunal, até o segundo mês que suceder ao da posse, seu plano de gestão, e no último mês que anteceder o término de seu mandato, o relatório anual dos serviços de atendimento efetuados pela Ouvidoria Regional Eleitoral;**
- XI – visar as frequências dos servidores da Ouvidoria Regional Eleitoral;**
- XII – propor, quando necessário, a atualização do Regimento Interno e do Regulamento Interno em assuntos pertinentes à Ouvidoria Regional Eleitoral.**



DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Art. 15. As rotinas e padronização no atendimento, que devem abranger desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão o seguinte modelo básico:

I – ao ser acionada a Ouvidoria Regional Eleitoral, o atendente registra a manifestação conforme procedimento interno, anotando data, hora, nome, endereço, telefone para contato e outros dados que se fizerem necessários, classificando a ocorrência por tipo (informação, dúvida, reclamação, sugestão, elogio ou outros) e o objeto (o assunto a que se refere à ocorrência).

II – o prazo para resposta, definido pelo Ouvidor Eleitoral, deverá ser informado ao usuário;

III – os encaminhamentos internos de ocorrências seguirão os fluxos estabelecidos no artigo 5º e seus parágrafos;

IV – são vedadas as explicações inócuas pelas unidades do Tribunal Regional Eleitoral, devendo a Ouvidoria retornar o pedido de esclarecimentos aos setores, sempre que as respostas não forem suficientes para elucidação do fato.

DO ASSISTENTE DE OUVIDORIA

Art. 16. São atribuições do Assistente de Ouvidoria:

I – prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 12 do presente Regulamento, registrando-o e tomando as providências necessárias para posterior envio ao Ouvidor Regional Eleitoral;

II – criar processos permanentes de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público interno e externo a fim de facilitar o acesso e o desempenho da Ouvidoria Regional Eleitoral;

III – assegurar as respostas das solicitações apresentadas, elaborando relatório das providências adotadas a partir da intervenção da Ouvidoria Regional Eleitoral e dos resultados alcançados por cada uma das modalidades de atendimento;

IV – observar o cumprimento das metas e formular estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços juntamente com o Ouvidor Regional Eleitoral;

V – acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor Regional Eleitoral, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria Regional Eleitoral;

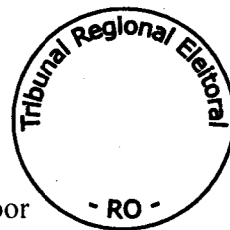
VI – Controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

VII – fazer pesquisas quanto aos procedimentos jurídicos e administrativos a serem adotados em cada caso, registrando-os no sistema para posterior consulta da equipe da Ouvidoria Regional Eleitoral;

VIII – agendar as consultas solicitadas pelo cidadão junto ao Ouvidor Regional Eleitoral;

IX – proceder às providências e diligências determinadas pelo Ouvidor Regional Eleitoral;

*Anexo da Resolução TRE/RO n. 27, de 04 de maio de 2010
Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral de Rondônia*



- X – organizar seminários, encontros, palestras e outras atividades, por determinação do Ouvidor Regional Eleitoral, com interação das unidades administrativas responsáveis pela capacitação dos servidores no Tribunal;
- XI – relacionar-se e manter intercâmbio de dados e conhecimentos técnicos com Ouvidorias de outros órgãos da Administração Pública; bens permanentes e materiais de consumo;
- XIII – colaborar com o Ouvidor Regional Eleitoral em todas as suas atividades;
- XIV – elaborar relatórios anuais dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria Regional Eleitoral;
- XV – executar tarefas correlatas.

DO ATENDENTE DE OUVIDORIA

Art. 17. São atribuições do Atendente de Ouvidoria

- I – prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 12º deste Regulamento, registrando-o e dando conhecimento dos atendimentos ao Assistente de Ouvidoria;
- II – auxiliar o Assistente de Ouvidoria;
- III – encaminhar e controlar o fluxo de processos, petições e demais expedientes que tramitarem na Ouvidoria Regional Eleitoral.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. Os atos do Ouvidor Regional Eleitoral serão expressos por meio de despachos, portarias, memorandos, ofícios, dentre outros, pelos quais determine providências e/ou diligências, instruções e sugestões.

Art. 19. As requisições, informações, documentos e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Regional Eleitoral deverão ser fornecidos no prazo de 5 (cinco) dias, permitida a prorrogação desde que justificado o pedido, sendo que a inobservância sujeitará o infrator deste dever funcional às penalidades legais.

Art. 20. O Ouvidor Regional Eleitoral poderá solicitar a realização de cursos e capacitações para servidores lotados na Ouvidoria Regional Eleitoral.

Art. 21. As dúvidas que surgirem na execução deste Regulamento Interno, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor Regional Eleitoral.

Art. 22. Aplicar-se-ão subsidiariamente a este Regulamento as normas dos Regimentos do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, do Tribunal Superior Eleitoral e do Supremo Tribunal Federal.

Art. 23. Este regulamento interno entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.