



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

RESOLUÇÃO Nº 16.202 (*)
(17/03/2022)

*Dispõe sobre as atribuições,
organização e funcionamento da
Ouvidoria do Tribunal Regional
Eleitoral de Alagoas.*

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições da Ouvidoria, instituída através da Resolução TRE/AL nº 15.250, de 16 de abril de 2012;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Judiciais para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, com fulcro na Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a aprovação da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais, e da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216, da Constituição Federal;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

CONSIDERANDO o que consta no processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria Regional Eleitoral de Alagoas.

CAPÍTULO I
DA ESCOLHA DO OUVIDOR

Art. 2º O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pelo Pleno do Tribunal para o período de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 2º São elegíveis para o exercício da função de Ouvidor, os membros efetivos e substitutos da Corte.

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

§ 4º O Ouvidor exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 3º A Ouvidoria constitui órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal, e essencial à administração da Justiça, com 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 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;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

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 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 constantes da Lei no 13.709/2018, (LGPD).

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

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

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, colaboradores e/ou terceiros;

IV – promover a interação com os órgãos que integram o respectivo Tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento às unidades administrativas do Tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VI – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

VII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, de forma quadrimestral;

VIII – encaminhar ao Pleno do Tribunal relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

IX – realizar Audiências Públicas para promover a divulgação do direito de acesso à informação e o incentivo à participação popular, nos termos do art. 9º, II, da Lei 12.527/11 e do art. 13, I, da Lei nº 13.460/2017, observada a disponibilidade orçamentária.

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

XI – atender aos pedidos de acesso à informação direcionados ao Serviço de Informação ao Cidadão, nos termos da Resolução TRE/AL nº 15.889/2018 e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como da legislação pertinente ao caso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

XII - exercer, nos termos do inciso VIII, do art. 5º, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), o papel de encarregado pelo tratamento de dados pessoais (*data protection officer - DPO*), responsável para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em conformidade com as atribuições do encarregado previstas no art. 5º, da Portaria Conjunta nº 12/2021, da Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral deste Tribunal.

Parágrafo único. O canal Fale Conosco deverá ser exercido pela Central de Atendimento ao Eleitor, e, em grau de recurso, por esta Ouvidoria

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

Art. 6º O Tribunal instituirá uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:

I – presencial;

II – formulário eletrônico;

III – por correspondência física ou eletrônica;

IV – por ligação telefônica.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

VI – por *Whatsapp Business*

§ 1º A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço;

§ 5º Cada órgão do Poder Judiciário disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 7º As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como 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 usuário sobre os procedimentos de consulta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

Art. 8º O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei no 12.527/2011.

Parágrafo único. 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 2 (dois) dias úteis conforme Resolução TRE/AL nº 16.024, de 14 de abril de 2020, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

Art. 9º As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei no 13.608/2018.

§ 2º 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

Art. 10. Deverão ser publicados 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.

CAPÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Os arts. 34 a 36, da Resolução TRE/AL nº 15.904/2019 (Regulamento da Secretaria), passam a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 34 À Ouvidoria Eleitoral compete:

- I – funcionar como espaço de participação social, viabilizando o exercício dos direitos de cidadania;
- II - 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;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

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 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 constantes da Lei no 13.709/2018, (LGPD).

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

XI – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

XII – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, colaboradores e/ou terceiros;

XIII – promover a interação com os órgãos que integram o respectivo Tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XIV – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento às unidades administrativas do Tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

XV – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

XVI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, de forma quadrimestral;

XVII - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos.

XVIII - Exercer, em grau de recurso, o recebimento e resposta das demandas recebidas através do Canal Fale Conosco.

XIX – atender aos pedidos de acesso à informação direcionados ao Serviço de Informação ao Cidadão, nos termos da Resolução TRE/AL nº 15.889/2018 e da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como da legislação pertinente ao caso.

XX - exercer, nos termos do inciso VIII, do art. 5º, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), o papel de encarregado pelo tratamento de dados pessoais (*data protection officer - DPO*), responsável para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), em conformidade com as atribuições do encarregado previstas no art. 5º, da Portaria Conjunta nº 12/2021, da Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral deste Tribunal.

Art. 35 Compete ao Ouvidor:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

I – responder legalmente pelas ações e pelos serviços da Ouvidoria, exercendo a direção de suas atividades, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados em lei;

II – representar a Ouvidoria em eventos e atos administrativos, sociais e jurídicos;

III – responsabilizar-se pela condução do processo de discussão e formulação da política, do plano, dos programas, dos projetos e das atividades da Ouvidoria;

IV – criar instrumentos e formas de comunicação e informação junto ao cidadão/usuário;

V – realizar Audiências Públicas para promover a divulgação do direito de acesso à informação e o incentivo à participação popular, nos termos do art. 9º, II, da Lei 12.527/11 e do art. 13, I, da Lei nº 13.460/2017, observada a disponibilidade orçamentária.

VI – realizar reuniões periódicas (trimestralmente) com a equipe da Ouvidoria para a avaliação e encaminhamentos técnicos, administrativos e comportamentais.

VII - encaminhar ao Pleno do Tribunal relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

Art. 36 Compete aos auxiliares que integram a estrutura administrativa da Ouvidoria:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado;

II – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, devendo dispor, ao menos dos seguintes canais de atendimento: presencial, formulário eletrônico, correspondência física ou eletrônica, ligações telefônicas e *whatsapp business*;

III – agilizar a tramitação dos processos e procedimentos relativos a situações administrativas;

IV – manter atualizado o link da Ouvidoria na página do TRE;

V – analisar o sistema informatizado de Ouvidoria (SEI) cotidianamente para conhecimento, validação, análise, redirecionamento, monitoramento, controle e avaliação das mensagens;

VI – explicitar aos usuários os limites da competência da Ouvidoria, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

relação à Central de Atendimento ao Eleitor e à Corregedoria.

VII – controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor eventual descumprimento dos prazos estabelecidos por lei;

VIII – realizar e promover pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da Ouvidoria, em especial aos níveis de requisitos e de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria;

IX – manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado da demanda;

X – organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticos e análises técnicas sobre o desempenho da Ouvidoria do Tribunal, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

XII– receber as reclamações e sugestões encaminhadas através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ou outro que venha a substituí-lo, e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

encaminhá-las aos setores administrativos competentes, conforme ato normativo específico, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas.

XII - Publicar, 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. 12. A Secretaria Judiciária disponibilizará nos portais eletrônicos da internet e da intranet deste Regional, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da publicação deste normativo, texto consolidado do Regulamento da Secretaria do Tribunal, contemplando as alterações mencionadas no art. 11 desta Resolução.

Art. 13. Os casos omissos ou excepcionais serão submetidos ao Ouvidor Regional Eleitoral.

Art. 14. Fica revogada a Resolução TRE/AL nº 15.250, de 16/04/2012.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS
Processo SEI nº 0007755-39.2021.6.02.8000

Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, em Maceió, aos 17 dias do mês de março do ano de 2022.

Des. OTÁVIO LEÃO PRAXEDES
Presidente

(*) Republicada por incorreção do original.