



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

### PORTARIA N. 01/2011 – OUVIDORIA ELEITORAL

O CORREGEDOR REGIONAL ELEITORAL E OUVIDOR ELEITORAL, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**considerando** o que consta das Resoluções n. 79/2009 e 103/2010, do Conselho Nacional de Justiça, de 09 de junho de 2009 e 24 de fevereiro de 2010, respectivamente;

**considerando** que a Res. TRE/AC n. 1.649, de 26/07/2011, que institui a Ouvidoria no TRE do Acre e incumbe ao Corregedor Eleitoral a função de Ouvidor, conferindo-lhe a faculdade de expedir normas para regulamentação dos procedimentos internos da unidade ora em fase de implantação (art. 4º);

**considerando** que a Ouvidoria Eleitoral funcionará nas dependências da Corregedoria, com utilização integral de sua estrutura, conforme o § 1º do art. 4º da mencionada Resolução;

**considerando**, por fim, a necessidade de definir regras, atribuições dos servidores, prazos para atendimento das demandas e a ordem dos procedimentos administrativos inerentes ao serviço de Ouvidoria,

**RESOLVE:**

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** A Ouvidoria Eleitoral terá como atividade principal o recebimento, processamento e resposta às consultas sobre serviços eleitorais e administrativos desenvolvidos pelo TRE do Acre, bem como informações processuais, excluídas as consultas de natureza jurídico-eleitoral.

**Art. 2º** O serviço da Ouvidoria será disponibilizado no portal deste TRE, na *internet*, com informações ao público externo sobre a finalidade do serviço e os meios de contato (e-mail, telefone ou presencial).



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

**Art. 3º** O atendimento das demandas da Ouvidoria, independente do conteúdo ou dos meios utilizados, será prestado por qualquer dos servidores lotados na Corregedoria, cabendo a estes o imediato registro das demandas no sistema de Ouvidoria Eleitoral.

**Art. 4º** A Ouvidoria funcionará em dias úteis, no mesmo horário de funcionamento do Tribunal.

**Art. 5º** As formas de contato utilizadas pela Ouvidoria serão as seguintes:

I – presencial;

II – telefone;

III – internet;

IV – postal.

**§ 1º.** Não serão registradas críticas, reclamações, pedidos de providências ou sugestões sem a devida identificação do cidadão.

**§ 2º** Todos os atendimentos gerarão um número de protocolo, que será informado ao cidadão tão logo registrada a demanda.

**Art. 6º** Serão priorizadas as demandas apresentadas por cidadãos que se enquadrem na Lei n. 10.048/2000 (Portadores de necessidades especiais) e na Lei n. 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).

**Art. 7º** As atividades da Ouvidoria serão coordenadas pelo Chefe da Seção de Cadastro e Processos Específicos, que desempenhará, na Ouvidoria, a função de Assistente, sem prejuízo das funções inerentes à referida seção.

**Parágrafo único.** O Assistente, em caso de férias e outros afastamentos, será substituído pelo Chefe da Seção de Orientação e Correição.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

### DAS ATRIBUIÇÕES DO ASSISTENTE E DOS ATENDENTES

**Art. 8º** São atribuições do Assistente da Ouvidoria:

I – coordenar as atividades administrativas e burocráticas da Ouvidoria, mantendo atualizadas as informações e dados estatísticos;

II – controlar os prazos de atendimento das demandas;

III – elaborar os relatórios estatísticos de que trata o §2º do art. 4º Res. TRE/AC n. 1.649/2011, para aprovação;

IV – manter atualizado o portal da Ouvidoria na internet;

V – todas as demais funções atribuídas aos Atendentes.

**Art. 9º** São atribuições dos atendentes da Ouvidoria:

I – receber e registrar as sugestões, reclamações críticas e elogios sobre as atividades do TRE;

II – diligenciar junto aos setores administrativos competentes, quando for o caso, a fim de prestar as informações e os esclarecimentos demandados.

### DAS CONSULTAS

**Art. 10.** Recebida consulta que dependa de informação de outra unidade do TRE, o atendente repassará o questionamento, via *e-mail*, à unidade competente, para resposta no prazo de 5 (cinco) dias úteis, salvo em caso de maior urgência, quando este prazo poderá ser reduzido.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

**Art. 11.** As consultas serão respondidas, no prazo de 10 dias úteis, preferencialmente, por e-mail.

### DAS RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS

**Art. 12.** As reclamações e críticas registradas serão levadas ao conhecimento do Ouvidor que, dentre outras providências, poderá determinar a oitiva do reclamado ou do responsável pelo serviço objeto da crítica, para que preste informações no prazo de 5 (cinco) dias úteis (Res. TRE/AC n. 1.649/2011, art. 5º, III).

**Art. 13.** Advinda a resposta, considerando o Ouvidor que a reclamação poderá resultar em processo disciplinar, encaminhará os documentos até então colhidos:

I – à Presidência do Tribunal, no caso de reclamação em face de membros do Tribunal (Res. CNJ n. 135, art. 8º) ou de servidores da Secretaria do Tribunal (RI/TRE/AC, art. 19, XXI);

II – à Corregedoria para instaurar processo administrativo preliminar em face de Juiz Eleitoral (Res. CNJ n. 135, art. 8º) e de servidores lotados nas Zonas Eleitorais (RI/TRE/AC, art. 24, III).

**Art. 14.** Considerada satisfatória a resposta, em que não configurada falta funcional de magistrado ou servidor ou ainda não se verificando a ocorrência do fato objeto da reclamação, o Ouvidor determinará o arquivamento.

### DOS PEDIDOS DE PROVIDÊNCIAS E SUGESTÕES

**Art. 15.** Registrado pedido de providências ou sugestão, dispensado despacho do Ouvidor, a demanda será repassada à unidade competente para avaliação e resposta no prazo de 5 (cinco) dias úteis.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

**Parágrafo único.** A informação prestada será levada ao Ouvidor, que poderá determinar seu encaminhamento à Presidência do Tribunal para avaliação.

### DOS ELOGIOS

**Art. 16.** Sendo registrado elogio a servidor, será dado conhecimento, via e-mail, ao interessado e também a seu superior hierárquico.

**Art. 17.** Sendo registrado elogio a alguma unidade, será dado conhecimento, via e-mail, aos servidores e também à Presidência do Tribunal.

**Art. 18.** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco, 4 de outubro de 2011.

**MARCELO EDUARDO ROSSITTO BASSETTO**