



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO**

**RESOLUÇÃO N.º 532/04**

**O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO**, nos termos do artigo 19, incisos VI, XV, XVI e XVII do seu Regimento Interno e artigo 96, I, 'b', da Constituição Federal, **RESOLVE** instituir as **NORMAS GERAIS DA OUVIDORIA ELEITORAL DO ESTADO DE MATO GROSSO**.

**TÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1.º** - A Ouvidoria Eleitoral do Estado de Mato Grosso - OE/MT - é órgão que tem competência para atuar de maneira permanente, interna e externamente, na defesa da cidadania nos assuntos relacionados a trâmites administrativos e procedimentos judiciais, para solucionar problemas e melhorar a qualidade dos serviços, subsidiando as demais unidades competentes da Justiça Eleitoral, sendo delas independente.

Parágrafo único. Esta atuação obedecerá aos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da economicidade e da transparência.

**Art. 2.º** - As reclamações recebidas pela Ouvidoria não possuem limitações temáticas, desde que afetas à Justiça Eleitoral.

**Art. 3.º**- A Ouvidoria terá acesso a todos os órgãos do Tribunal Regional Eleitoral e aos Cartórios, tendo os magistrados e servidores o dever de apoiá-la, prestando as informações em caráter prioritário e emergencial.

## **TÍTULO II DAS FINALIDADES**

**Art. 4.º** - A Ouvidoria Eleitoral, instituída pela Resolução n.º 531/2004-TRE/MT, de 11.10.04, publicada no Diário da Justiça de 00.10.04, tem por finalidade atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais e injustos cometidos no âmbito da Justiça Eleitoral.

§ 1º - Compete à Ouvidoria Eleitoral acionar as diversas unidades da Justiça Eleitoral na busca de informações, que serão analisadas, avaliadas e repassadas aos usuários quando solicitadas;

§ 2º - As reclamações contra Juiz Eleitoral serão encaminhadas à Corregedoria Regional Eleitoral;

§ 3º - As reclamações contra Promotor Eleitoral serão encaminhadas à Procuradoria Regional Eleitoral;

§ 4º - As reclamações contra Advogados serão encaminhadas à Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional de Mato Grosso;

§ 5º - As reclamações contra Servidores do Tribunal e dos Cartórios Eleitorais serão encaminhadas à Diretoria-Geral desta Corte;

§ 6º - Nos casos omissos, o Ouvidor Eleitoral encaminhará a reclamação a quem julgar competente.

## **TÍTULO III DA ESTRUTURA**

**Art. 5.º** - Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria Eleitoral:

- I - o Ouvidor Eleitoral;
- II - o Auxiliar da Ouvidoria;
- III - o Atendente da Ouvidoria.

## **TÍTULO IV DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

**Art. 6.º** - A Ouvidoria Eleitoral, com sede na Capital do Estado, funcionará junto à Presidência deste Tribunal, a quem ficará direta e funcionalmente vinculada.

**Art. 7.º** A função de Ouvidor será exercida pelo Corregedor Eleitoral.

**Art. 8.º** - Nos afastamentos legais do Ouvidor Eleitoral, a Presidência responderá pelas funções do Ouvidor.

## **TÍTULO V DO FUNCIONAMENTO E DO EXPEDIENTE**

**Art. 9.º** - A Ouvidoria Eleitoral atenderá no horário de funcionamento da Secretaria deste Tribunal.

§ 1º Poderão ser criados postos de atendimento fora da Secretaria deste Tribunal, os quais funcionarão no horário regulamentado pelo local onde estiverem instalados.

§ 2º A jornada de trabalho de algum ou alguns servidores da Ouvidoria Eleitoral poderá ser antecipada ou prorrogada, de acordo com as necessidades e conveniências do serviço.

**Art. 10** - O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

- I - alô ouvidor! - sistema 0800 e/ou 148;
- II - ouvidor virtual - *e-mail* e *internet*;
- III - caixa coletora;
- IV - *fax*;
- V - atendimento pessoal;
- VI - carta pré-selada.

## **TÍTULO VI DOS CARGOS E PROVIMENTO**

**Art. 11.** Devido à sua natureza, o quadro funcional da Ouvidoria Eleitoral deverá ser composto por servidores efetivos da Justiça Eleitoral, que poderão ser designados para o exercício de funções comissionadas do Tribunal, nos termos das disposições contidas no art. 37, V, da Constituição Federal.

**Art. 12.** As funções comissionadas serão providas mediante nomeação do Presidente deste Tribunal.

## **TÍTULO VII DA COMPETÊNCIA SEÇÃO I**

**Art. 13.** Compete à Ouvidoria Eleitoral:

I - esclarecer dúvidas e receber sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária da Justiça Eleitoral do Estado de Mato Grosso sobre os serviços prestados, considerando a legitimidade de toda e qualquer questão recebida;

II - promover, de imediato, quando o caso assim o requerer, todo e qualquer tipo de pesquisa necessária ao pronto atendimento do usuário;

III - receber sugestões e projetos destinados ao aperfeiçoamento da atividade jurisdicional e administrativa e encaminhá-los aos setores competentes para análise e implementação;

IV - receber e autuar denúncias, reclamações ou representações relativas à violação de direitos e liberdades fundamentais, a ilegalidades ou a abuso de poder, a mau funcionamento dos serviços judiciários e administrativos do Tribunal Regional Eleitoral e dos Cartórios Eleitorais, encaminhando-as aos setores competentes, com vistas à realização de correções e, quando cabível, para a instauração de sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias;

V - garantir a todos aqueles que procurarem a Ouvidoria o retorno das providências adotadas e dos resultados alcançados, a partir de sua intervenção, obedecendo aos seguintes critérios:

a) o meio utilizado para o retorno será o mais célere possível, preservando, sempre, o sigilo e a discricão com que alguns questionamentos devam ser tratados;

b) toda e qualquer manifestação será mantida num banco de dados, de forma sigilosa e atualizada, catalogada de forma lógica e sistemática para posterior localização;

c) as informações contidas no banco de dados serão analisadas e avaliadas, de forma sistemática, com o objetivo de serem divulgadas e/ou publicadas somente aquelas que não ferirem os princípios constitucionais que as sustentam;

d) a Ouvidoria Eleitoral não informará sobre andamento processual que esteja dentro do prazo legal, visto que esta função compete a outros setores;

e) em caso de reclamação sobre atraso em processo concluso para ser sentenciado, a Ouvidoria Eleitoral verificará, em primeiro lugar, o volume de trabalho do magistrado e posteriormente informará à parte reclamante o prazo em que oficiará ao Juiz a referida reclamação, como procedimento para não exercer pressão desnecessária sobre o magistrado em questão;

f) concluindo pela improcedência da reclamação (em razão das investigações realizadas), a Ouvidoria Eleitoral efetuará, unicamente, registro de ocorrência e, em casos específicos, poderá encaminhar informações demonstrando as reclamações ao departamento reclamado.

VI - garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos;

VII - sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços jurisdicionais para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, visando a garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas;

VIII - organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às denúncias, às queixas, às reclamações e às sugestões recebidas;

IX - recomendar a anulação ou a correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

X - produzir relatórios e publicações no sentido de divulgar e suscitar ações que indiquem possibilidade de aprimoramento das atividades dos diversos órgãos afetos à Justiça Eleitoral;

XI - promover a realização de pesquisas, seminários e treinamentos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão;

XII - zelar pelo aprimoramento dos trabalhos judiciários e administrativos;

XIII - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria Eleitoral junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, bem como disponibilizar os meios de acesso à Ouvidoria;

- XIV - divulgar as principais atribuições e competências do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso e dos Cartórios Eleitorais.
- XV - desenvolver outras atividades correlatas.

## SEÇÃO II

**Art. 14.** São atribuições do Ouvidor Eleitoral:

- I - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça Eleitoral;
- II - defender e representar internamente os direitos do cidadão, em particular os dos jurisdicionados e usuários dos serviços da Instituição;
- III - receber e impulsionar a investigação das queixas e denúncias de cidadãos comuns 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 - exercer amplos poderes investigatórios, gozando das garantias funcionais assecuratórias da independência e da autonomia da Ouvidoria Eleitoral;
- V - receber e encaminhar as manifestações dos servidores da Instituição;
- VI - analisar os dados estatísticos das manifestações e os respectivos encaminhamentos;
- VII - esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Estado de Mato Grosso, atuando na prevenção e na solução de conflitos;
- VIII - zelar pelo nome da Instituição, protegendo-a de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;
- IX - requisitar informações e documentos a qualquer órgão ou servidor deste Tribunal e dos Cartórios Eleitorais;
- X - solicitar ao Presidente do Tribunal a instauração de sindicâncias administrativas e a promoção de diligências, quando necessárias;
- XI - determinar, motivadamente, o arquivamento de denúncias ou reclamações quando manifestamente improcedentes;
- XII - atuar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, devendo estabelecer uma parceria interna, em busca da eficiência e da austeridade administrativa;
- XIII - preservar a credibilidade da Justiça Eleitoral;

XIV - apresentar ao Presidente do Tribunal o relatório anual dos serviços de atendimento efetuados pela Ouvidoria.

XV - desenvolver informativos para divulgar à sociedade as ações administrativas adotadas pela Justiça Eleitoral e que guardem relação com a intervenção da Ouvidoria;

XVI - provocar a atualização do Regimento Interno em assuntos pertinentes à Ouvidoria;

#### SEÇÃO IV

**Art. 15.** São atribuições do Auxiliar da Ouvidoria Eleitoral:

I - fazer pesquisas quanto aos procedimentos jurídicos a serem adotados em cada caso, registrando-os no sistema para posterior consulta da equipe da Ouvidoria.

II - acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor Eleitoral, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria nos postos de atendimento;

III - observar o cumprimento das metas e formular estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços juntamente com o Ouvidor;

IV - acompanhar o processo contínuo de modernização, fazendo análises funcionais com verificação do nível de burocracia e de agilidade nas funções desempenhadas, e executar a implantação de postos da Ouvidoria;

V - organizar seminários, encontros, palestras, e outros, a pedido do Ouvidor;

VI - garantir o retorno das solicitações apresentadas com relato das providências adotadas a partir da intervenção da Ouvidoria e os resultados alcançados por modalidade de atendimento nos postos da Ouvidoria;

VII - proceder às investigações determinadas pelo Ouvidor;

VIII - agendar as consultas solicitadas pelo cidadão junto ao Ouvidor;

IX - 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 Eleitoral;

X - elaborar relatórios anual e trimestral dos atendimentos desenvolvidos pelos postos da Ouvidoria;

XI - proceder ao registro das manifestações depositadas nas caixas coletoras dos Cartórios Eleitorais;

XII- prestar atendimento em todas as modalidades previstas no art. 10 deste regimento, registrando-o e tomando as providências necessárias para posterior envio ao Ouvidor;

XIII - provocar a atualização do sistema de informática;

XIV- primar pela segurança, higiene, limpeza, manutenção e conservação do patrimônio (mesas, cadeiras, máquinas, equipamentos e outros) da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor para a tomada de providências necessárias ao bom desempenho das atividades em geral;

XV - zelar para que, ao final de cada atividade desempenhada na Ouvidoria, o ambiente esteja em perfeita ordem.

#### **SEÇÃO IV**

**Art. 16.** São atribuições do Atendente de Postos da Ouvidoria:

I - receber pessoalmente o jurisdicionado, registrando sua solicitação, encaminhando-a, posteriormente, ao Auxiliar da Ouvidoria Eleitoral.

II - atender chamadas telefônicas, registrando-as no sistema;

III - proceder ao registro das manifestações depositadas nas caixas coletoras dos postos de atendimento e enviá-las ao Auxiliar da Ouvidoria;

IV - primar pela segurança, higiene, limpeza, manutenção e conservação do patrimônio (mesas, cadeiras, máquinas, equipamentos e outros) da Ouvidoria, nos postos de atendimento, comunicando ao Auxiliar da Ouvidoria para a tomada de providências necessárias ao bom desempenho das atividades em geral;

#### **TÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 17.** Os servidores que compõem a Ouvidoria Eleitoral trabalharão em regime de mútua colaboração e harmonia, sob a direção do Ouvidor Eleitoral.

**Art. 18.** As informações, documentos e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Eleitoral deverão ser fornecidos no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, permitida a prorrogação por até igual período, desde que justificado o pedido, sendo que a inobservância sujeitará o infrator deste dever funcional às penalidades impostas pela lei.

**Art. 19.** O Ouvidor Eleitoral poderá solicitar a realização de treinamento para servidores lotados na Ouvidoria.

**Art. 20.** As dúvidas que surgirem na execução deste Regulamento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor Eleitoral.

**Art. 21.** Aplicar-se-ão subsidiariamente os Regimentos do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso e do Tribunal Superior Eleitoral.

Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação, revogadas as disposições em contrário.

Sala de sessões do Tribunal Regional Eleitoral, aos 11 de outubro de 2004.

Desembargador **FLÁVIO JOSÉ BERTIN**  
**Presidente**

Desembargador **PAULO DA CUNHA**  
**Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral Substituto**

Doutor **RUI RAMOS RIBEIRO**  
**Membro Substituto**

Doutor **JURACY PERSIANI**  
**Membro**

Doutor **CLÁUDIO STÁBILE RIBEIRO**  
**Membro Substituto**

Doutor **JOSÉ PIRES DA CUNHA**  
**Membro Substituto**

Doutor **MILTON ALVES DAMACENO**  
**Membro**

Doutor **BRUNO NOMINATO DE OLIVEIRA**  
**Procurador Regional Eleitoral Substituto**