



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL  
R. Desembargador Leão Neto do Carmo, 23 - Bairro Parque dos Poderes - CEP 79037-100 - Campo Grande - MS

## RESOLUÇÃO Nº 760

*Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria deste Tribunal Regional Eleitoral, e dá outras providências.*

O Excelentíssimo Senhor Desembargador Presidente deste **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL**, no uso da competência prevista no art. 22, inciso LI, da Resolução nº 170/1997 – Regimento Interno, bem como em conformidade com os elementos constantes do Processo SEI nº 1117-74.2022.6.12.8000 e, ainda,

**Considerando** a necessidade de regulamentar as atribuições da Ouvidoria deste Tribunal Regional Eleitoral, instituída pela Resolução nº 432/2010.

**Considerando** a aprovação da Lei nº 13.709/2018, denominada de Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais e, ainda, a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI, que regulamenta o acesso a informações previstas nos arts. 5º, inciso XXXIII, 37, § 3º, inciso II, e 201, § 2º, todos da Constituição Federal;

**Considerando** a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na administração pública, em especial quanto ao seu Capítulo IV;

**Considerando** a Resolução CNJ nº 432, de 27.10.2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, bem como da Ouvidoria Nacional da Justiça,

### **R E S O L V E, ad referendum do Pleno:**

**Art. 1º** Compete à Ouvidoria deste Tribunal Regional:

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, transparência e 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;

VII – receber reclamações, sugestões, denúncias, críticas, elogios e solicitações de informações concernentes à atuação das unidades deste Tribunal Regional;

VIII – executar o registro, a triagem e a classificação das manifestações, fornecendo a informação solicitada e assegurando ao interessado o acompanhamento das providências adotadas;

IX – exercer a interação deste Tribunal Regional com o cidadão, seus membros, servidores e colaboradores, visando, dessa forma, ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

X – consultar as unidades administrativas afetas ao assunto de que trata a demanda, quando necessário;

XI – prestar esclarecimentos aos manifestantes pelos canais existentes sobre atos praticados por agentes públicos vinculados a este Tribunal Regional, exceto nos casos em que a lei exigir sigilo;

XII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e este Tribunal Regional, conjuntamente com a Secretaria de Gestão de Pessoas, no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XIII – receber as demandas com fulcro na Lei nº 13.709/2018 e encaminhar para ciência e apreciação do encarregado, nos termos do inciso VIII de seu art. 5º;

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

XV – garantir a todos os demandantes um caráter de discricção e de fidedignidade dos assuntos que lhe forem transmitidos;

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

XVII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

XVIII – encaminhar, anualmente, ao Presidente deste Tribunal Regional relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria relativamente ao respectivo exercício;

XIX – garantir a todos aqueles que procurarem a Ouvidoria o retorno das providências adotadas e dos resultados alcançados, a partir de sua intervenção.

**Art. 2º** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 3º** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Gabinete da Presidência deste Tribunal Regional Eleitoral.**

**Em Campo Grande, MS, aos 04 de março de 2022.**

Des. PASCHOAL CARMELLO LEANDRO

*Presidente*



Documento assinado eletronicamente por **PASCHOAL CARMELLO LEANDRO, Presidente**, em 04/03/2022, às 08:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1164546** e o código CRC **D87DA1B0**.

0001117-74.2022.6.12.8000

1164546v4