

## O QUE É OUVIDORIA?

O Conceito de Ouvidoria está relacionado às tarefas de escutar as manifestações do cidadão e atuar junto às áreas do Tribunal no sentido de identificar oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços prestados, a fim de alcançar maior eficiência, transparência e segurança nas suas atividades.

Isso se reflete em benefícios para o cidadão, que passa a contar com melhores serviços, e para o Tribunal, que, ao atuar diretamente no foco dos problemas detectados, melhora a qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria fortalece a cidadania, uma vez que permite a participação e o efetivo controle social da qualidade dos serviços da Justiça Eleitoral.

A função da Ouvidoria é registrar e tratar adequadamente as demandas individuais, para, num segundo momento, utilizá-las como importantes contribuições na discussão de problemas e na construção de soluções institucionais e estruturantes.

As atribuições da Ouvidoria não se confundem com as funções correicionais, disciplinadoras e fiscalizadoras das corregedorias.



## OUVIDORIA ELEITORAL DE ★ MATO GROSSO DO SUL ★

A Ouvidoria Eleitoral de Mato Grosso do Sul foi criada por meio da Resolução TRE/MS nº 432/2010, visando estabelecer um canal permanente de comunicação entre a população e o TRE/MS.

A Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre a população e a Justiça Eleitoral, cuja atribuição é receber reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a qualidade dos serviços prestados por este Tribunal, bem como solicitações de informações com fulcro na Lei de Acesso à Informação.

Criada com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional eficiente, qualificada e transparente, princípios basilares da Justiça Eleitoral, 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 destas independente.

A Ouvidoria atua, ao mesmo tempo, em prol da sociedade e da Administração, na medida em que dá ao cidadão a oportunidade de se manifestar, diretamente, a respeito da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, possibilitando à Administração promover a otimização da prestação destes serviços, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania.

A Ouvidoria é um importante mecanismo de apoio à gestão e de fortalecimento da democracia participativa. Funciona como um instrumento de transformação institucional e de controle social do TRE-MS.

## QUEM É O OUVIDOR OU A OUVIDORA ELEITORAL?

A Ouvidora/Ouvidor é a/o porta-voz do cidadão dentro do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul.

Como representante do cidadão, a Ouvidora/o Ouvidor baseia sua atuação em valores como justiça, ética, transparência, comprometimento e efetividade.

No Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, de acordo com o art. 6º da Resolução TRE/MS nº 432/2010, a função de Ouvidor Regional Eleitoral deve ser exercida por membros, efetivos e substitutos, integrantes das classes de juiz de direito, juiz federal e advogados, para o período de dois anos, permitida a recondução por um período.

## COMO FUNCIONA A OUVIDORIA?

Todas as manifestações são registradas no Formulário Online, disponibilizado na página da Ouvidoria Eleitoral no portal do TRE/MS na Internet, onde o demandante recebe o número do processo instaurado para acompanhamento online, em tempo real, do trâmite processual. É importante que sejam preenchidos todos os campos do Formulário, para o correto encaminhamento das demandas.

Após a triagem e a classificação das demandas, o gabinete da Ouvidoria classifica a Ouvidora ou o Ouvidor Eleitoral a respeito da demanda. Após a anuência da autoridade, faz-se o encaminhamento aos setores competentes do TRE-MS (Unidades Administrativas da Secretaria do Tribunal e Zonas Eleitorais). Após o fornecimento das informações ou esclarecimentos pelas unidades, a resposta é enviada ao demandante, de forma célere e tempestiva, finalizando-se o atendimento com o envio do Formulário de Avaliação ao interessado, para preenchimento.

A depender do teor da demanda, a Ouvidoria pode responder, de imediato, às manifestações recebidas, sem necessidade de encaminhamento a outras unidades.

A Ouvidoria, quando for o caso, irá propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente, bem como, irá 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 contribuir para a solução pacífica dos conflitos.

## QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

Toda pessoa, física ou jurídica, pode ter acesso à Ouvidoria Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, para registrar reclamações, pedidos de informações, elogios, sugestões ou denúncias sobre os serviços prestados pelo Tribunal.

A Ouvidoria está ao alcance de todo e qualquer cidadão, inclusive dos servidores que fazem parte do corpo administrativo do próprio TRE-MS.

Ninguém deve ter receio de se manifestar, tendo em vista que a Ouvidoria garante a imparcialidade no tratamento da demanda, bem como o sigilo da identidade do demandante, se assim for o desejo.

## QUAIS SÃO AS DEMANDAS NÃO PROCESSADAS PELA OUVIDORIA DO TRE-MS?

- Sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas;
- Pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos;
- Denúncias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências constitucionais do Ministério Público Eleitoral e das polícias;
- Demanda que tratar de questões jurídicas referentes ao mérito dos processos ou ao exercício do direito do cidadão;
- Demandas para as quais já existir decisão judicial ou administrativa específica ou aquelas que exigirem providência da competência de órgãos judicantes;

\* A Ouvidoria não possui acesso ao Cadastro Nacional de Eleitores, nem atribuição para fornecimento de dados ou documentos sobre os eleitores e nem competência para operações e regularizações dos títulos eleitorais dos cidadãos, prerrogativas estas que competem apenas ao Cartório Eleitoral, Central de Atendimento ou Posto de Atendimento Eleitoral nos municípios. Estas informações poderão ser obtidas junto ao seu Cartório Eleitoral, preferencialmente por meio telefônico (voz ou WhatsApp) ou eletrônico (e-mail), nos canais já disponíveis e identificados no site do TRE/MS na internet, através do endereço: <http://www.tre-ms.jus.br/imprensa/noticias-tre-ms/2020/Marco/confira-aqui-os-acessos-rapidos-dos-servicos-e-contatos-dos-cartorios-eleitorais>.

# Ouvidoria da MULHER

A Resolução TRE/MS nº 787/2022 instituiu, na Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, um canal "Ouvidoria da Mulher" especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina.

No atendimento e tratamento das demandas recebidas pelo canal, a Ouvidoria observará o acolhimento e a escuta ativa, resguardando o sigilo das informações recebidas.

As demandas internas serão encaminhadas à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no 1º ou no 2º Grau de jurisdição deste Tribunal.

No caso das demandas externas ao Tribunal, notadamente as relacionadas à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e a participação feminina, compete à Ouvidoria encaminhá-las aos órgãos parceiros competentes para atuar no caso.

**ROMPA O SILÊNCIO.  
NÃO SE INTIMIDE E PROCURE AJUDA.  
DENUNCIE!**

**VOCÊ SABE O QUE É ASSÉDIO MORAL,  
ASSÉDIO SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO?**

**Assédio moral:** repetição de condutas abusivas, que causem humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou abalo psicológico a pessoas em relações profissionais.

**Assédio sexual:** conduta de conotação sexual praticada contra a vontade de alguém, sob forma verbal, não verbal ou física, manifestada por palavras, gestos, contatos físicos ou outros meios, com o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

**Discriminação:** compreende toda distinção, exclusão, restrição ou preferência fundada na raça, etnia, cor, sexo, gênero, religião, deficiência, opinião política, ascendência nacional, origem social, idade, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, ou qualquer outra que atente contra o reconhecimento ou exercício, em condições de igualdade, dos direitos e liberdades fundamentais.

## O QUE É VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO?

O ART. 326 -B do Código Eleitoral tipifica como crime eleitoral as condutas de "Assediar, constranger, humilhar, perseguir ou ameaçar, por qualquer meio, candidata a cargo eletivo ou detentora de mandato eletivo, utilizando-se de menosprezo ou discriminação à condição de mulher ou à sua cor, raça ou etnia, com a finalidade de impedir ou de dificultar a sua candidatura eleitoral ou o desempenho de seu mandato eletivo"

O art. 359-P do Código Penal conceitua como crime as condutas de "restringir, impedir ou dificultar, com emprego de violência física, sexual ou psicológica, o exercício de direitos políticos a qualquer pessoa em razão de seu sexo, raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional"

A Lei nº 14.192/2021 estabelece normas para prevenir, reprimir e combater a violência política contra a mulher e altera a Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965 (Código Eleitoral), a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995 (Lei dos Partidos Políticos), e a Lei nº 9.504, de 30 de setembro de 1997 (Lei das Eleições), para dispor sobre os crimes de divulgação de fato ou vídeo com conteúdo inverídico no período de campanha eleitoral, para criminalizar a violência política contra a mulher e para assegurar a participação de mulheres em debates eleitorais proporcionalmente ao número de candidatas às eleições proporcionais.

## CANAIS DE ATENDIMENTO:

**FORMULÁRIO ELETRÔNICO:**  
Disponível no site do TRE-MS  
(<https://sei.app.tre-ms.ius.br/ouvidoria>)

**E-MAILS:**  
OUVIDORIA@TRE-MS.JUS.BR  
OUVIDORIADAMULHER@TRE-MS.JUS.BR

**TELEFONE:**  
(67) 2107-7019

**PESSOALMENTE OU POR CORRESPONDÊNCIA:**  
Ouvidoria Eleitoral de Mato Grosso do Sul  
Rua Desembargador Leão Neto do Carmo, n.º 23 -  
Parque dos Poderes - CEP 79037-100  
Campo Grande/MS.

## EQUIPE DA OUVIDORIA:

Juíza Ouvidora:  
Dra. Sandra Regina da Silva Ribeiro Artioli

Servidores:  
Letânia Ferraz de Brito Coutinho  
Waldercy de Souza Esteves  
Cintya Cristina Nakazato Goya



# OUVIDORIA ELEITORAL



**Tribunal Regional Eleitoral**  
de Mato Grosso do Sul