

OUVIDORIAS ELEITORAIS NO CONTEXTO JURÍDICO- CONSTITUCIONAL: EXERCÍCIO DA CIDADANIA

ELECTORAL OMBUDSMEN IN THE CONSTITUTIONAL LEGAL CONTEXT: EXERCISING CITIZENSHIP

LAS OIDORÍAS ELECTORALES EN EL CONTEXTO JURÍDICO- CONSTITUCIONAL: EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA

SILVA, Andressa Abel da

RESUMO: Este artigo apresenta a análise do papel da Ouvidoria dentro da Justiça Eleitoral. Visa melhor esclarecer o papel desse órgão, que tem seu nascedouro normativo na Constituição Federal. Para sua realização buscou-se a legislação vigente, os atos normativos da Justiça Eleitoral brasileira, articulados às contribuições teóricas de CASTRO (2020); GOMES (2020); LACERDA (2010); VISMONA (2001), dentre outros para se realizar uma análise acurada das atribuições desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Verificou-se que, diante do cenário jurídico-social brasileiro, este órgão é mais um instrumento à disposição da população para o exercício da cidadania, além do voto que é a expressão máxima da Democracia. Resta incontestável que a Ouvidoria Eleitoral enquanto órgão de assessoramento estratégico da autoridade máxima da Justiça Eleitoral, o Presidente, é última instância para a solução administrativa dos conflitos. É importante destacar que a autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando a circulação dentro da instituição com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria Eleitoral, Constituição Federal, Cidadania, Democracia.

ABSTRACT: This article presents the analysis of Ouvidoria's role in the Brazilian Electoral Justice System. It intends to clarify this institution role which has the federal constitution as its normative source. This article relies on the current laws, the normative acts of Brazilian Electoral Court, alongside the theoretical contributions from CASTRO (2020); GOMES (2020); LACERDA (2010); VISMONA (2001), among others, in order to accomplish an accurate analysis of the attributions conducted by Mato Grosso do Sul Electoral Ouvidoria. In conclusion, before Brazilian legal-social context, points out this institution as one of the instruments at the disposal of the population for active citizenship, besides voting which is the utmost democracy manifestation. Remains undisputed that the Electoral Ouvidoria, as institution of strategic advice for the ultimate authority in the Electoral Court, its President, is the last instance for administrative dispute resolution. It is important to emphasize that autonomy is among its main pillars, allowing its fast and mobile transit within the institution, when in search of resolution before its representatives.

KEYWORDS: Electoral Ouvidoria, Federal Constitution, Citizenship, Democracy.

RESUMEN: Este artículo analiza el papel de la Defensoría del Pueblo en el sistema de Justicia Electoral. Pretende esclarecer mejor el papel de este órgano, que tiene su origen normativo en la Constitución Federal. Para su realización, se buscó la legislación vigente, así como los actos normativos de la Justicia Electoral brasileña, articulados con las contribuciones teóricas de CASTRO (2020); GOMES (2020); LACERDA (2010); VISMONA (2001), entre otros para realizar un análisis preciso de las atribuciones desarrolladas por el Ombudsman Electoral de Mato Grosso do Sul. Se constató que, dado el escenario jurídico y social brasileño, este órgano es un instrumento más a disposición de la población para el ejercicio de la ciudadanía, además del voto, que es la máxima expresión de la democracia. Es innegable que la Defensoría Electoral, como órgano consultivo estratégico de la máxima autoridad de la Justicia Electoral, el Presidente de la República, es el último recurso para la resolución administrativa de conflictos. Es importante destacar que la autonomía es uno de sus principales pilares, permitiéndole circular dentro de la institución con movilidad y celeridad en la búsqueda de la resolución con los dirigentes.

PALABRAS CLAVE: Ombudsman Electoral, Constitución Federal, Ciudadanía, Democracia.

1 Introdução

O presente artigo visa promover a reflexão sobre o real papel das Ouvidorias dentro da Justiça Eleitoral, considerando a especialidade deste ramo do Poder Judiciário Federal, sem perder de vista o fundamento constitucional que permeia o surgimento e atuação deste órgão. Diante da escassez de literatura sobre o tema e do atual cenário jurídico-econômico do Brasil, em que os direitos e garantias fundamentais vêm sendo cada vez mais tutelados, a Ouvidoria Eleitoral apresenta-se não só como um canal de comunicação entre o cidadão e a Justiça Eleitoral, mas como um verdadeiro instrumento de promoção da cidadania.

Como um órgão novo é natural que, por vezes, suas atribuições sejam confundidas com as de outra unidade. Todavia, quanto maior a conscientização dos cidadãos sobre sua real missão, tendo como diretrizes a eficiência, a agilidade e a transparência, maior será o alcance de sua função, beneficiando tanto a população, quanto a instituição. As Ouvidorias Eleitorais surgem como reflexo de uma gestão participativa, garantindo o direito de acesso à Justiça, à informação e o direito a um serviço público eficiente. O que se deseja com esse artigo é

oportunizar à população maiores conhecimentos a respeito do importante papel social que cumprem as Ouvidorias Eleitorais.

2 Fundamento Constitucional e Normativo das Ouvidorias Eleitorais

Cidadão é o nacional com direito políticos, ou seja, com direito de votar e ser votado. Segundo Gomes (2020, p. 73) “a cidadania constitui atributo jurídico que nasce no momento em que o nacional se torna eleitor”. Infere-se, portanto, do trecho acima que a cidadania só é deferida aos nacionais, ou seja, brasileiros natos ou naturalizados. É cediço que a idéia de cidadania na seara eleitoral, de modo geral, tem sido vinculada diretamente ao voto, mas será que o exercício da cidadania na Justiça Eleitoral restringe-se ao voto?

Em que pese o voto seja a expressão máxima da democracia por meio da participação ativa do cidadão no Estado Democrático de Direito, o exercício da cidadania pode ocorrer por meio da defesa dos próprios direitos, bem como do uso dos instrumentos que a instituição disponibiliza à população, dentre eles está a Ouvidoria Eleitoral que surge como canal de defesa e efetivação dos direitos de cidadania dentro da Justiça Eleitoral.

Portanto, atualmente, cidadania pode ser entendida sob uma nova dimensão, como bem define Silva (1999, p. 11):

(...) consiste na consciência de pertinência à sociedade estatal como titular dos direitos fundamentais, da dignidade como pessoa humana, da integração participativa no processo do poder com a igual consciência de que essa situação subjetiva envolve também deveres de respeito à dignidade do outro, de contribuir para o aperfeiçoamento de todos.

Antes, no entanto, de falarmos das Ouvidorias Eleitorais torna-se indispensável fazer uma breve exposição sobre a origem e o contexto jurídico-normativo do surgimento das Ouvidorias de Justiça.

No Brasil, a idéia de Ouvidoria remonta ao período colonial, quando o Rei D. João III, em 1548, criou o cargo de Ouvidor-Mor, que tinha a função de receber as reclamações da população em face dos servidores da Coroa. A figura do Ouvidor- Geral do Brasil, com atribuições de Corregedor-Geral de Justiça em todo território colonizado, surge apenas com a criação do Governo Geral do Brasil. Em 1823, época do império, após a independência do Brasil, o Ouvidor passa a ter a função de encaminhar as queixas, *ex officio*, à Corte, tornando-se verdadeiro juiz do povo.

Com a ditadura militar as instituições democráticas enfraqueceram-se e só a partir de 1983 ressurgiram iniciativas voltadas ao fortalecimento das mesmas, inclusive com idéias no sentido de que fossem criados canais de interlocução entre a população e o Estado. Assim, em 1986, foi criada a primeira Ouvidoria Pública, na cidade de Curitiba – PR, por meio do Decreto-Lei n. 215, iniciando-se lentamente no Brasil o processo de criação de Ouvidorias públicas e privadas.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a matéria foi tratada de forma discreta, no art. 37, §3º, que dispunha: “As reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas em lei”. O referido dispositivo foi alterado pela Emenda Constitucional 19/1998 que passou a estabelecer formas de participação social na gestão pública. Por sua vez, a Emenda Constitucional 45/2004 trouxe mais transparência e eficiência ao sistema judiciário brasileiro e, para tanto, no art. 103-B, §7º, tornou obrigatória a criação de ouvidorias de justiça, dentre tantas outras medidas, a exemplo da criação do Conselho Nacional de Justiça.

Insta salientar que, com a Resolução nº 103/2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, houve no cenário nacional um movimento expressivo de criação das Ouvidorias dentro do Poder Judiciário, com atuação pautada no princípio constitucional da eficiência, tornando assim a Justiça acessível a todos os cidadãos. Nos Tribunais Regionais Eleitorais as Ouvidorias foram criadas

mediante normatização interna, no caso resolução e, hoje, todos os Regionais possuem, assim como o Tribunal Superior Eleitoral.

Na Justiça Eleitoral de Mato Grosso do Sul, a Ouvidoria foi criada em 20 de julho de 2010, pela Resolução TRE/MS n.º 432, como canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, na defesa da cidadania e do aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal, sempre se pautando pela eficiência, agilidade e transparência. Impende registrar que o Ouvidor recebe diferentes denominações pelo mundo. Na Europa é chamado de Ombudsman, nos países de origem hispânica de Defensor del Pueblo, na França *Médiateur*, em Portugal Provedor de Justiça e na Justiça Eleitoral Brasileira é chamado de Ouvidor Eleitoral.

Hoje, infere-se da Constituição Federal de 1988 diversos dispositivos, contemplando a necessidade de garantir serviços públicos de qualidade, políticas públicas transparentes, o direito à informação, a participação social na gestão pública, dentre tantas outras garantias e direitos e, assim, surge a Ouvidoria como um instrumento de interlocução entre o cidadão e o Estado. Nesse sentido, Edson Luiz (2001, p. 17) ressalta que:

(...) a Ouvidoria auxilia no fortalecimento do indivíduo perante as grandes e mais complexas estruturas prestadoras de serviços e produtos, conferindo maior transparência às ações das instituições, buscando a superação da passividade com o incentivo à participação e, por conseqüência, aprimorando o grau de conscientização da cidadania e a valorização da democracia.

Neste contexto, o papel da Ouvidoria vai muito além de mero canal de entrada e saída de informação, devendo atuar de forma ativa na gestão da informação, na melhoria dos serviços prestados à população, mas também na comunicação pública do Poder Judiciário como bem observa Romero e Sant'Anna (2014, p. 194):

(...) o trabalho de uma ouvidoria é calcado no processo de gestão da informação, recebendo, processando, codificando, recodificando e respondendo mensagens trocadas entre as instituições e os diversos públicos que compõem a rede de usuários, podemos facilmente concluir que as ouvidorias realizam, sim, atividades de comunicação social.

Por sua vez, Vismona (2001, p. 17) assevera que:

(...) a Ouvidoria no Brasil tem suas peculiaridades, próprias de um país que vive um processo de fortalecimento das instituições e do cidadão diante delas e, dentro do espaço de atuação que a Constituição permite, vem atuando em uma área onde o cidadão não vinha sendo atendido como o devido respeito: o serviço público.

Não se pode olvidar que a Ouvidoria, pública ou privada, sempre trará benefícios à estrutura na qual estiver inserida. Em sendo privada, o reflexo de sua atuação será o lucro, por sua vez, em sendo pública traz o fortalecimento da instituição perante a população.

3 A Ouvidoria Eleitoral e a Corregedoria no Âmbito da Justiça Eleitoral

A Resolução TRE/MS n.º 432/2010 é taxativa ao dispor que a Ouvidoria é “órgão de defesa da cidadania e de aprimoramento dos serviços do Tribunal”. Infere-se de seu art. 2º que sua atuação é autônoma e permanente:

A Ouvidoria 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 contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços, subsidiando as demais unidades competentes da Justiça Eleitoral, sendo delas independente.

Depreende-se da norma supramencionada que o atendimento não é apenas voltado ao público externo, mas também ao público interno da instituição. Internamente realiza a mediação de conflitos entre servidores (efetivos, comissionados, requisitados, terceirizados, estagiários etc.) entre si e com a própria Administração sem, todavia, adentrar a competência da Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP. Externamente permite o diálogo institucional entre os cidadãos e a Justiça Eleitoral, refletindo assim uma gestão participativa e a transparência do serviço público, que naturalmente acabam por agregar credibilidade e confiabilidade nos serviços prestados à população sul-matogrossense.

Localizada no prédio sede do Tribunal, a Ouvidoria surge como forma de aprimorar os instrumentos e meios que garantam a transparência dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, tendo em vista que uma das metas da instituição

é a prestação jurisdicional tempestiva, efetiva, adequada e de qualidade. O Ouvidor Eleitoral e seu substituto são designados pelo Presidente, dentre os membros do Pleno, sendo essa escolha referendada pelo Pleno, de forma que Ouvidoria Eleitoral não está vinculada a nenhuma outra unidade administrativa do Tribunal.

Dessa forma, a Ouvidoria Eleitoral objetiva uma atuação autônoma, discreta, estratégica, mediadora e orientadora. Vejamos:

- Autônoma: ao tratar os interesses dos cidadãos de forma imparcial;
- Discreta: preservando os dados pessoais do autor da manifestação e garantindo o direito à solicitação de sigilo;
- Estratégica: realizando pesquisas dentro e fora da instituição a fim de identificar as unidades que precisam aprimorar a qualidade do atendimento prestado, bem como elaborar estratégias para o aperfeiçoamento e capacitação dos servidores envolvidos no processo.
- Mediadora: intermediando o conflito de maneira preventiva, conciliatória e assistencial, buscando junto à Administração soluções efetivas para as manifestações registradas.
- Orientadora: orientando a organização, no intuito de promover uma melhoria contínua dos processos de trabalho.

E, assim, para uma melhor compreensão do papel da Ouvidoria Eleitoral, torna-se indispensável reconhecer que este órgão não é Corregedoria, Serviço/Central de Atendimento ao Eleitor ou Fale Conosco.

Dentro da concepção do papel social das Ouvidorias torna-se inequívoco reconhecer que a Ouvidoria Eleitoral não se confunde com a Corregedoria Regional Eleitoral, que tem função fiscalizadora, correicional e disciplinadora em relação aos Cartórios Eleitorais, Juízes e servidores neles lotados, como por exemplo, reclamação de que Juiz Eleitoral estava bêbado no dia da eleição. A competência da Corregedoria para reclamações contra juízes eleitorais está expressa no art. 27, IX, da Resolução TRE/MS 170/1997 ao dispor:

O Corregedor Regional Eleitoral terá jurisdição em todo o Estado, cabendo-lhe a inspeção e a correição dos serviços eleitorais e especialmente: (...) IX – conhecer das reclamações apresentadas contra juízes eleitorais, encaminhando-as, com o resultado das sindicâncias a que tiver procedido, ao Presidente do Tribunal, quando considerar aplicável a pena de advertência;

No caso em tela, ainda que a reclamação chegue por um dos canais de contato da Ouvidoria, solicitando providências do juiz Ouvidor, será encaminhado ao Corregedor que possui regimentalmente competência para conhecer das reclamações contra juízes eleitorais. Ainda, a título de esclarecimento, cabe ressaltar que, mesmo na interlocução entre o cidadão e os órgãos da Justiça Eleitoral, não se pode negar as diferenças substanciais entre Ouvidoria Eleitoral e Serviço de Atendimento ao Eleitor. O atendimento ao eleitor, na Justiça Eleitoral, é uma das atribuições dos Cartórios Eleitorais por meio de informações, esclarecimento de dúvidas, ações operacionais e corretivas rotineiras, ou seja, na iniciativa privada seria o chamado SAC (serviço de atendimento ao consumidor).

Assim, o atendimento aos eleitores, independente da forma como seja realizado, é atribuição dos Cartórios Eleitorais, estando conseqüentemente vinculados as normas e orientações da Corregedoria.

Por fim, sem a pretensão de entrar no mérito das inúmeras e valiosas atribuições desempenhadas pela Corregedoria Eleitoral, vale reiterar que a função primordial da referida unidade é fiscalizar e cobrar a observância de normas e regulamentos pelos Cartórios Eleitorais (1ª instância).

4 Ouvidoria na Justiça Eleitoral de Mato Grosso do Sul

Neste ano de 2020, a Ouvidoria Eleitoral de Mato Grosso do Sul completou 10 (dez) anos. Surgiu inicialmente tímida apenas para o recebimento de reclamações, sugestões, críticas e elogios à qualidade do serviço prestado à população, no entanto, no decorrer dos anos teve suas funções consideravelmente ampliadas.

Hoje, atua na qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, na transparência ativa (portal da transparência) e passiva (lei de acesso à informação), na gestão do sistema de denúncias no período eleitoral, no combate à corrupção praticada por servidores, magistrados

e membros do Ministério Público dentro do Regional, nas ações estratégicas do Tribunal, bem como nos mais diversos marcos temporais do processo eleitoral.

Ou seja, a Ouvidoria por meio das diversas frentes de trabalho busca uma cidadania efetiva e inclusiva, se revelando como mais um instrumento de participação popular, além dos clássicos mecanismos expressamente previstos no art. 14 da Constituição Federal de 1988. Nesse contexto, assevera Bonat e Peixoto (2014, p. 139):

A participação torna-se peça fundamental no aperfeiçoamento da democracia deliberativa. A utilização dos mecanismos de participação popular, constantes do ordenamento jurídico estatal contribui de maneira significativa para esse avanço. Contudo, as possibilidades não devem se esgotar neles.

A criação de novos instrumentos, tanto pela sociedade política quanto pela sociedade civil, auxiliarão no desenvolvimento da técnica de participação. O binômio informação e participação, deve fazer parte do cotidiano dos cidadãos, independentemente de sua classe ou conhecimento técnico.

Visando garantir e facilitar o acesso à Justiça Eleitoral de Mato Grosso do Sul, o contato com a Ouvidoria pode ser feito de diversas formas: pessoalmente, por carta no endereço do Tribunal, por e-mail, por formulário eletrônico disponível na internet/intranet e por telefone. As estatísticas demonstram que a maior parte dos contatos ocorre por meios virtuais, quais sejam, formulário eletrônico e e-mail, sendo que o contato telefônico se intensifica em ano eleitoral.

Na era do acesso à informação de forma quase que instantânea e da disseminação da informação de forma rápida, muitos poderiam pensar em outras formas de contato com a Ouvidoria, tais como as redes sociais (*Facebook, Instagram, Twiter*). Insta salientar, todavia, que justamente diante do atual contexto de políticas de desinformação há que se ter a cautela a cada novo canal de contato a ser aberto, uma vez que as redes sociais instigam nas pessoas a necessidade de respostas imediatas, que por vezes, geram informações e interpretações equivocadas. Visando unificar as informações oficiais, o Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul optou por abrir conta do Tribunal nas redes sociais, não por unidade, sob o monitoramento da Assessoria de

Comunicação, que responde os questionamentos feitos buscando as informações junto às diversas unidades administrativas. Ademais, qual o sentido de se ter inúmeras formas de contato se estas não forem eficientes, ou seja, onde as demandas fiquem pendentes e não recebam respostas ou quando as recebam estas sejam intempestivas.

No ano de 2018, por exemplo, tramitaram na Ouvidoria 423 (quatrocentos e vinte e três) processos, dos quais 217 (duzentos e dezessete) tratava-se de transparência passiva, ou seja, solicitações de informações com base na Lei 12.527/2011, conforme se extrai dos dados constantes do Relatório Anual da Ouvidoria Eleitoral de Mato Grosso do Sul.

Constata-se que, em um ano eleitoral, quando há maior procura dos cidadãos pelos serviços da Justiça Eleitoral, 51% (cinquenta e um por cento) dos processos tramitaram com fulcro na Lei de Acesso à Informação, enquanto os outros 49% (quarenta e nove por cento) dividiram-se entre os outros tipos de manifestações (reclamação, crítica, elogio e sugestão), sendo que todos os processos foram devidamente atendidos.

Conforme anteriormente mencionado, o atendimento ao eleitor é atribuição dos Cartórios Eleitorais, no caso da capital de Mato do Grosso do Sul, Campo Grande/MS, esse serviço é prestado pela Central de Atendimento ao Eleitor, onde estão reunidos todos os Cartórios Eleitorais do município (8^a, 35^a, 36^a, 44^a, 53^a e 54^a Zona Eleitoral), nos termos do inciso I, do art. 3º da Resolução TER/MS n. 357/2006, que estabelece dentre suas competências o “atendimento e orientação ao eleitor, com a prestação de informações relativas ao Cadastro Eleitoral”.

Nessa mesma resolução, no §3º do art. 11, estabeleceu-se que “os juízes eleitorais de Corumbá, Dourados, Ponta Porã e Três Lagoas, municípios com mais de 01 (uma) Zona Eleitoral poderão propor à Corregedoria a criação de centrais de atendimento ao eleitor, desde que existente a infraestrutura necessária”. Posteriormente, em 2016, a Resolução TER/MS n. 578/2016 reiterou no inciso I,

do art. 4º que compete à Central de Atendimento ao Eleitor “o atendimento e orientação ao eleitor, com a prestação de informações”.

A exemplo disso podemos citar dúvidas sobre documentos necessários para o alistamento eleitoral, emissão de certidão de quitação eleitoral, dentre tantas outras operações a serem feitas junto ao Cadastro Nacional de Eleitores. Desta forma, a existência da central não retira do Cartório Eleitoral a responsabilidade de realizar o atendimento ao eleitor, trata-se apenas de uma desconcentração administrativa visando o melhor atendimento à população.

Vale ressaltar, que as centrais funcionam no mesmo prédio dos cartórios eleitorais e os servidores (efetivos e/ou requisitados), que lá prestam serviço são servidores lotados no cartório eleitoral designados para o atendimento dos eleitores. Nesse sentido, dispõe o art. 2º da Resolução TER/MS nº 357/2006 que a “CAE, instalada nas dependências do Fórum Eleitoral, funcionará com servidores lotados nos cartórios eleitorais, utilizando-se de apoio técnico e operacional do Tribunal Regional Eleitoral”.

Não se pode olvidar, também, que o Cartório Eleitoral tem por autoridade máxima um Juiz Eleitoral (1ª instância), que está hierarquicamente vinculado à Corregedoria Regional Eleitoral (2ª instância), enquanto o Ouvidor Eleitoral é um membro do pleno do Tribunal (2ª instância), vinculado apenas ao Presidente do Tribunal Regional Eleitoral.

A Ouvidoria Eleitoral, por sua vez, atua em um plano estratégico, em segunda instância, tem o coletivo como foco e visa ações preventivas e corretivas, por exemplo, quando há uma reclamação no dia do pleito que a seção especial de determinada escola está no 2º andar e não há elevador e nem rampa no local, o que impossibilitou que eleitor cadeirante votasse.

As seções especiais são ambientes adaptados pela Justiça Eleitoral para oferecer a essa parcela do eleitorado brasileiro maior acessibilidade, conforto e segurança no instante do voto. Assim, diante do relato da ineficiência do serviço prestado, a Ouvidoria dará conhecimento ao Cartório Eleitoral com jurisdição na escola de votação reclamada, fará sugestões em sendo o caso e acompanhará

as providências adotadas para que não volte a ocorrer no 2º turno, garantindo assim o disposto no §6º-A, do art. 135 do Código Eleitoral que prevê:

§ 6o-A. Os Tribunais Regionais Eleitorais deverão, a cada eleição, expedir instruções aos Juízes Eleitorais para orientá-los na escolha dos locais de votação, de maneira a garantir acessibilidade para o eleitor com deficiência ou com mobilidade reduzida, inclusive em seu entorno e nos sistemas de transporte que lhe dão acesso.

Corroborando o acima exposto, a Ouvidoria também é responsável pelo recebimento de todos os requerimentos na Justiça Eleitoral de Mato Grosso do Sul, realizados com fulcro na Lei 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), implementando assim o art. 37, §3º, II da CF.

Assevere-se, por oportuno, que referida lei veio estimular o exercício da cidadania ativa por meios das Ouvidorias, vistas como instrumentos de diálogo institucional, como bem observa Romero e Sant'Anna (2014, p. 187):

(...) a população passa a compreender que o cidadão tem direito ao acesso à informação e que a administração pública tem o dever de garantir e facilitar esse acesso, prestando, com eficiência, informação rápida, precisa e de qualidade a toda a sociedade, utilizando-se ativamente dos instrumentos de comunicação pública disponíveis para assegurar a exigida transparência.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) orienta o cidadão qual a forma e meios possíveis para se obter informações de interesse público nos termos da Lei 12.527/2011, não se confundindo com o serviço de atendimento ao eleitor de competência dos Cartórios Eleitorais, Postos de Atendimento ao Eleitor e das Centrais de Atendimento ao Eleitor. A Democracia é um exercício e a atuação da Ouvidoria estará sempre voltada à sua garantia, por meio de providências visando a excelência dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral à população.

Por outro lado, o Fale Conosco é um canal de contato reservado ao esclarecimento de dúvidas e informações em geral da Justiça Eleitoral de Mato Grosso do Sul¹. Os temas mais freqüentes questionados a respeito da Justiça Eleitoral estão discriminados no "assunto" do formulário, permitindo o direcionamento à unidade administrativa competente, ou seja, é mais uma forma

¹ Disponível em: <http://www.tre-ms.jus.br/o-tre/fale-com-o-tre-ms/fale-conosco>

de atendimento ao eleitor, por meio de um formulário eletrônico, serviço esse já demonstrado ser de competência dos Cartórios Eleitorais.

Diferentemente, a Ouvidoria é a última instância para a solução administrativas dos conflitos. Ainda que também disponibilize o contato por formulário eletrônico (<https://sei.tre-ms.jus.br/ouvidoria/>), nota-se que são exigidos mais informações na identificação do solicitante e, em sendo necessário, são solicitadas informações complementares para a regular tramitação do processo, o que por si só demonstra serem canais diferentes de atuação dentro da Justiça Eleitoral.

Quando falamos em última instância para solução administrativa de conflitos, podemos fazer um paralelo com a estrutura de um dos bancos mais conhecidos no país, Banco do Brasil. Para fins de atendimento ao cliente, dúvidas e informações têm-se a Central de Atendimento BB e o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, em não sendo resolvida a questão pelos canais supracitados recorre-se à Ouvidoria BB. Nesse sentido, podemos resumidamente diferenciar, conforme se observa no quadro abaixo:

Cartório Eleitoral	Serviço/Central de Atendimento ao Eleitor	Fale Conosco
Ouvidoria		
Atende situações rotineiras	Atende situações excepcionais	
Foco no indivíduo	Foco no coletivo	
Dúvidas e informações em geral aos eleitores	Transparência Passiva (informações com fulcro na Lei 12.527/2011)	
Ações corretivas	Ações preventivas e corretivas	
Atuação Operacional	Atuação Estratégica	
1ª instância	2ª instância	

Iniciado o período eleitoral, em meio à campanha, partidos, candidatos e a população buscam um canal de denúncia e, equivocadamente, acreditam que o telefone da Ouvidoria Eleitoral seja o disque-denúncia para os registros de infrações/crimes eleitorais, como exemplo a denúncia de propaganda antecipada; distribuição de cesta básica em troca de voto. Cabe observar que, muitas vezes, a população é levada a cometer erro, inclusive pela própria imprensa, que divulga o número de telefone da Ouvidoria como sendo o do disque-denúncia, mesmo

essa informação não tendo sido confirmada pela assessoria de comunicação do Tribunal Regional Eleitoral.

O art. 356 do Código Eleitoral prevê expressamente a competência do juiz eleitoral para apreciação de infrações ao dispor que “todo cidadão que tiver conhecimento de infração penal deste Código deverá comunicá-la ao juiz eleitoral da zona onde a mesma se verificou”. Deste modo, independentemente da existência ou não de um canal específico de registro de denúncias, online ou telefônico, o juiz eleitoral é o competente para receber a notícia de infrações/crimes eleitorais.

Ademais, o Juiz Eleitoral é detentor do poder de polícia, o Ouvidor Eleitoral não. Logo, o juiz eleitoral tem competência para receber as denúncias, apreciar os fatos narrados, determinar diligências, bem como outras providências que julgar pertinente. Nesse sentido, o Código Eleitoral prevê em diversos dispositivos o poder de polícia, dentre eles no art. 249 ao estabelecer que “o direito de propaganda não importa restrição ao poder de polícia quando este deva ser exercido em benefício da ordem pública.” Ressalte-se, ainda, que o §1º, do art. 41 da Lei 9504/97 é expresso no sentido de que “o poder de polícia sobre a propaganda eleitoral será exercido pelos juízes eleitorais e pelos juízes designados pelos Tribunais Regionais Eleitorais.”

Todavia, diante da necessidade de levar aos cidadãos meios de fiscalização e controle das ações de candidatos e simpatizantes quanto às infrações de natureza eleitoral, a Justiça Eleitoral disponibilizou nas últimas eleições um sistema de denúncias. Por meio do mesmo, criam-se ferramentas, visando o efetivo exercício do Poder de Polícia dos juízes eleitorais, proporcionando ainda, um ambiente de confiança e segurança ao cidadão quanto à presença do Estado-Juiz na fiscalização do pleito.

A Secretaria de Informática do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, desenvolveu, em 2014, o Web Denúncia, sistema que ficava disponível no site do Tribunal para fins de registro de denúncias e encaminhamento automático à zona eleitoral competente. Posteriormente, em 2016, o Tribunal

Superior Eleitoral passou a adotar e dar suporte ao Pardal, sistema de denúncia disponibilizado para uso dos Regionais, via app (aplicativo) a ser baixado nos celulares para registro de denúncias durante o período eleitoral. O referido sistema possibilita o encaminhamento automático ao juiz eleitoral competente, bem como indica o link de encaminhamento ao Ministério Público Eleitoral.

Em 2018, a Ouvidoria Eleitoral foi gestora do projeto sistema de denúncias, atuando junto à Administração do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul, no sentido de sugerir critérios, analisar experiências anteriores e regulamentar a forma de processamento no sistema de denúncia adotado.

Assevere-se, por oportuno, que a disponibilização do sistema de denúncias, seu uso e atuação dos juízes eleitorais é regulamentada por portaria do Corregedor Regional Eleitoral, vez que todos os juízes eleitorais e os servidores dos respectivos cartórios estão vinculados à Corregedoria. Cabe observar, ainda, que em 2018 o Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul utilizou os sistemas acima mencionados. Não houve disque-denúncia, ou seja, não houve registro de denúncia por telefone. Todas as denúncias foram registradas e processadas nos sistemas supramencionados.

Reitere-se, por oportuno, que o sistema de denúncia é uma ferramenta que não retira a competência dos juízes eleitorais, apenas viabiliza o registro e envio automático para à Zona Eleitoral, dando celeridade à tramitação da denúncia e otimizando o trabalho dos servidores e juízes do cartório durante o período eleitoral. Caso não houvesse sistema informatizado, a denúncia seria feita diretamente ao juiz eleitoral, no cartório eleitoral, nos termos do Código Eleitoral, como antigamente se fazia.

Logo, a Ouvidoria não tem competência para receber, registrar e apreciar denúncias eleitorais. Mas, participa das fases de planejamento, adequação e implantação do sistema de denúncias no Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Neste ano de 2020, com o adiamento das eleições em razão da pandemia do Covid-19, já se tem notícia nas redes sociais, que o presidente do Tribunal Superior Eleitoral, Ministro Luís Roberto Barroso, determinou a liberação

da versão atualizada do aplicativo Pardal para recebimento de denúncias de propaganda eleitoral e as demais deverão ser feitas diretamente ao Ministério Público Eleitoral do respectivo estado do denunciante.

Atualmente, as Ouvidorias Eleitorais no Brasil estão estabelecidas e institucionalizadas. Diante das inúmeras atribuições desempenhadas torna-se inquestionável a necessidade de uma maior divulgação junto aos cidadãos da função deste órgão, sob pena do mesmo ser fadado a desenvolver atribuições inerentes a outras unidades da Justiça Eleitoral.

Em 1988, a promulgação da Constituição Federal corroborou com o processo de redemocratização no Brasil e, observando os princípios basilares do ordenamento jurídico brasileiro, a Emenda Constitucional 45/2004 determinou a criação das Ouvidorias de Justiça visando contribuir para o amadurecimento da democracia participativa no Brasil. O incentivo à participação, aprimorando o grau de conscientização da cidadania e a valorização da democracia apresenta-se como os principais desafios na aproximação da Justiça Eleitoral e a sociedade, através da institucionalização de formatos participativos que ensejam a cidadania ativa.

Cada vez mais a valorização da cidadania e o aprofundamento da democracia são associados à promoção de mecanismos de transparência e combate à corrupção. Um eleitorado devidamente informado e um Judiciário disposto a prestar contas de suas atividades são parte integrante e indispensável de uma democracia representativa efetiva e, nesse sentido, as Ouvidorias contribuem significativamente para o aperfeiçoamento dos processos democráticos.

À medida que as Ouvidorias de Justiça são criadas e o direito ao acesso à informação é implementado, as informações chegam aos cidadãos e passam a fluir nos dois sentidos, que são necessários para a realização da democracia. Assim, o amadurecimento dos cidadãos quanto ao objeto e limites da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e uma maior transparência, ativa e

passiva, resulta em uma melhora sensível da qualidade dos serviços prestados à população, bem como no fortalecimento da própria Justiça Eleitoral.

Mais informação resulta em mais capacidade, argumentos mais consistentes e melhores instrumentos, tanto para a crítica da instituição quanto para a proposição de políticas públicas inovadoras. Nesse sentido, buscando aprimorar cada vez mais a transparência dentro da Justiça Eleitoral de Mato Grosso do Sul, tem-se incentivado o aperfeiçoamento constante do Portal da Transparência.

Como reflexo desse trabalho, em 2019, o Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul foi premiado em 3º (terceiro) lugar no ranking de transparência do Conselho Nacional de Justiça, dentre todos os Tribunais (estaduais e federais) do país. Assim, a busca pelo fortalecimento da democracia política passa, inevitavelmente, pelo protagonismo e participação ativa da sociedade em espaços públicos, tais como a Ouvidoria Eleitoral.

4 Considerações Finais

O advento de uma emenda constitucional criando um novo órgão dentro da estrutura do Poder Judiciário, por si só demonstra a natureza diferenciada da função da Ouvidoria, em relação a outros órgãos já existentes na instituição. Imprescindível reconhecer as diferenças significativas existentes entre Ouvidoria Eleitoral, Serviço/Central de Atendimento ao Eleitor, Fale Conosco, Corregedoria e Disque- Denúncia. O quanto antes for reconhecido às diferenças e o real papel a ser desempenhado pela Ouvidoria, maiores serão os benefícios para Justiça Eleitoral e para os cidadãos.

Como instrumento de consolidação da democracia, por meio deste órgão, busca-se incentivar a participação popular, garantir a prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação, a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão pública. Atuando dentro da instituição, pode-se acelerar as soluções de questões muitas vezes simples, mas que para o cidadão são muito importantes e que poderiam ser ignoradas pelas grandes estruturas funcionais,

perante as quais o cidadão sente-se impotente. A conscientização da cidadania na defesa de seus direitos certamente é a mola propulsora da Ouvidoria Eleitoral, que estimula o processo de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população, exercendo assim uma função de nítido caráter público.

Para a Justiça Eleitoral uma Ouvidoria atuante e autônoma pode trazer inúmeras vantagens, tais como, o aumento da satisfação e confiança dos cidadãos na Instituição; o fortalecimento dos princípios de cidadania; o controle da imagem positiva do Tribunal Regional Eleitoral; a melhoria dos processos de trabalho, etc. Por sua vez, para a clientela externa (cidadão) e interna (servidores lato sensu), traz como vantagens a fácil acessibilidade; a rapidez na resolução dos problemas; a imparcialidade; a manutenção do sigilo, quando solicitado; o fornecimento de respostas claras e objetivas; a transparência dos atos da Justiça Eleitoral etc.

Resta incontestável que a Ouvidoria Eleitoral enquanto órgão de assessoramento estratégico da autoridade máxima da Justiça Eleitoral, o Presidente, é última instância para a solução administrativa dos conflitos. É importante destacar que a autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando a circulação dentro da instituição com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos dirigentes. Em síntese, a ouvidoria mantém seu foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim, evitar que os problemas se tornem recorrentes, fortalecendo cada vez mais a imagem da organização e os direitos do cidadão aproximando-o da instituição por meio do direito à informação, à qualidade e ao controle.

REFERÊNCIAS

BONAT, D.; PEIXOTO, F. H. O incremento da cidadania através do reforço da participação popular e a crescente judicialização da política. *Revista Brasileira de Estudos Políticos*, 2016. 112 109-146. Disponível em:

<https://pos.direito.ufmg.br/rbep/index.php/rbep/article/view/P.0034-7191.2016V112P109>.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 13 de agosto de 2024.

BRASIL. Código Eleitoral Anotado e Legislação Complementar. 14 ed. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral, 2020.

BRASIL. Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965. Institui o Código Eleitoral. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/L4737.htm. Acesso em 13 de agosto de 2020.

BRASIL. Lei 9.504, de 30 de setembro de 1997. Estabelece normas para a eleição. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9504.htm. Acesso em 13 de julho de 2024.

BRASIL. Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 02 de agosto de 2024.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Relatório Anual da Ouvidoria Eleitoral 2018. Disponível em https://www.tre-ms.jus.br/o-tre/fale-com-o-tre-ms/ouvidoria-eleitoral/arquivos/relatorios-de-atendimentos/2018/relatorio-de-atendimentos-2018/rybena_pdf?file=https://www.tre-ms.jus.br/o-tre/fale-com-o-tre-ms/ouvidoria-eleitoral/arquivos/relatorios-de-atendimentos/2018/relatorio-de-atendimentos-2018/at_download/file. Acesso em: 25 de julho de 2024.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Resolução 170/1997. Dispõe sobre o Regimento Interno do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Disponível em: http://www.tre-ms.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-ms/resolucoes-tre-ms/tre-ms-resolucao-n-170-1997-regimento-interno-do-tribunal-consolidado-ate-689/rybena_pdf?file=http://www.tre-ms.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-ms/resolucoes-tre-ms/tre-ms-resolucao-n-170-1997-regimento-interno-do-tribunal-consolidado-ate-689/at_download/file. Acesso em 12 de agosto de 2024.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Resolução n. 357/2006. Dispõe sobre a criação da Central de Atendimento ao Eleitor. Disponível em: <https://www.tre-ms.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-ms/resolucoes-do-tre-ms>. Acesso em: 12 de agosto de 2024.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Resolução 432/2010. Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Estado do Mato Grosso do Sul Disponível em: http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-ms-resolucao-n-o-432-2010-criacao-da-ouvidoria/rybena_pdf?file=http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-ms-resolucao-n-o-432-2010-criacao-da-ouvidoria/at_download/file. Acesso em 15 de agosto de 2024.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul. Resolução n. 578/2016. Dispõe sobre o funcionamento da Central de Atendimento ao Eleitor. Disponível em: <https://www.tre-ms.jus.br/legislacao/resolucoes-do-tre-ms/resolucoes-do-tre-ms>. Acesso em: 21 de julho de 2024.

COSTA, Daniel Castro Gomes da et al. Democracia, Justiça e Cidadania: desafios e perspectivas. Belo Horizonte: Fórum 2020. T.1: Direito Eleitoral, Política e Democracia.

GOMES, José Jairo. Direito Eleitoral. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2020.

LACERDA, Ricardo. Ouvidoria: Portal da Cidadania. 2. ed. revista e ampliada. Olinda – PE: Livro Rápido, 2010.

LYRA, Rubens Pinto. Do Tribunal da Plebe ao Ouvidor Público: estudos sobre os defensores da cidadania. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2011.

ROMERO, H. H.; SANT'ANNA, F. C. C. M. O papel das ouvidorias na comunicação pública do Poder Judiciário. Revista do Serviço Público Brasília 65 (2): 185-198 abr./jun 2014. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1371>

SILVA, José Afonso da. Acesso à Justiça e Cidadania. Revista de Direito Administrativo. Rio de Janeiro, 216: 9-23, abr./jun. 1999. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47351>. Acesso em 23 de julho de 2024.

VISMONA, Edson Luiz et al. A Ouvidoria no Brasil. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2001.