



Tribunal Regional Eleitoral

da Paraíba



Ouvidoria da Mulher

Manual de Acolhimento e Protocolo de Atendimento Imediato



Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Princípios Orientadores da Atuação.....	4
3. Objetivos da Ouvidoria da Mulher.....	5
4. Público-Alvo.....	6
5. Tipos de Demandas Recebidas.....	7
6. Canais de Atendimento.....	8
7. Protocolo de Atendimento Imediato.....	9
7.1. Acionamento do canal e recepção.....	9
7.2. Acolhimento e Escuta Qualificada.....	10
7.3. Análise de Riscos e Identificação da Demanda.....	11
7.4. Orientações, Deliberações e Encaminhamentos.....	12
7.5. Protocolos de Atuação em Caso de Violência (Prevenção, Durante e Pós-Violência).....	13
7.6. Composição de Conflitos (Práticas Restaurativas).....	14
7.7. Registro da Demanda e Acompanhamento.....	15
7.8. Medidas de Segurança e Apoio Emergencial.....	16
8. Fluxograma do Atendimento Imediato (Descritivo).....	17
9. Direitos da Usuária.....	18
10. Deveres da Equipe da Ouvidoria da Mulher.....	19
11. Disposições Finais.....	20
12. Anexos.....	21

1. Apresentação

Este Manual de Acolhimento e Protocolo de Atendimento Imediato destina-se a orientar a atuação da equipe da Ouvidoria da Mulher, canal especializado instituído no âmbito da Ouvidoria Regional Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB) pela Resolução TRE-PB nº 7/2023. Seu propósito é estabelecer diretrizes para um atendimento humanizado, eficiente, técnico e sigiloso às mulheres que buscam este canal, com foco no enfrentamento à violência doméstica praticada contra servidoras, servidoras, residentes e estagiárias, conforme o Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança instituído pela Portaria TRE-PB nº 238/2024, bem como outras formas de violência e discriminação baseadas em gênero, em consonância com as normativas nacionais e as melhores práticas.

A Ouvidoria da Mulher configura-se como um espaço de escuta, acolhimento, orientação e encaminhamento de demandas relativas à igualdade de gênero, prevenção e combate à violência contra a mulher, incluindo discriminação, assédio moral e sexual. Este canal especializado atua em consonância com o Sistema de Governança e Gestão da Justiça Eleitoral da Paraíba (Resolução TRE-PB nº 6/2024) e sob a égide da Ouvidoria Regional Eleitoral, criada pela Resolução TRE-PB nº 08/2010 e prevista como unidade de apoio à governança.

Este manual é um instrumento orientador para o atendimento específico às mulheres, em conformidade com o Programa de Prevenção e Medidas de Segurança (Art. 3º,II) e em normativas como a Resolução TSE nº 23.705/2022 (Dispõe sobre as atribuições, o funcionamento e a estrutura das Ouvidorias Eleitorais dos Tribunais Regionais Eleitorais e do Tribunal Superior Eleitoral), a Resolução CNJ nº 351/2020 (Política para prevenir e enfrentar assédio moral, assédio sexual e discriminação no ambiente de trabalho), a Resolução CNJ nº 254/2018 (Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as Mulheres), a Resolução CNJ nº 255/2018 (Política Nacional de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário), a Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 5/2020 (Formulário Nacional de Avaliação de Risco) e a Recomendação CNJ nº 102/2021.

2. Princípios Orientadores da Atuação

O atendimento na Ouvidoria da Mulher do TRE-PB pautar-se-á pelos seguintes princípios, alinhados aos valores institucionais do TRE-PB (Acessibilidade, Agilidade, Ética, Imparcialidade, Inovação, Segurança Jurídica, Sustentabilidade), aos princípios da governança pública (legitimidade, equidade, responsabilidade, eficiência, probidade, transparência e accountability) e aos objetivos da governança e gestão da Justiça Eleitoral da Paraíba:

- **Acolhimento Humanizado:** Receber a mulher com empatia, respeito, dignidade e sem prejulgamentos, criando um ambiente seguro e confiável.
- **Escuta Atenta e Qualificada:** Ouvir atentamente o relato, compreendendo as necessidades e particularidades de cada caso, pautando-se pelo exercício da escuta ativa e respeito à vontade da pessoa notificante.
- **Sigilo e Confidencialidade:** Garantir o caráter reservado das informações recebidas, exceto nos casos previstos em lei ou com consentimento expresso da demandante. A Ouvidoria da Mulher adotará as medidas necessárias para salvaguardar a identidade do(a) reclamante ou notificante.
- **Não Revitimização:** Evitar questionamentos ou procedimentos que causem sofrimento adicional ou constrangimento à mulher.
- **Respeito à Autonomia da Mulher:** Respeitar as decisões da mulher quanto aos encaminhamentos e providências a serem tomadas, oferecendo as informações necessárias para sua tomada de decisão.
- **Celeridade, Eficiência e Efetividade:** Buscar a resolução das demandas de forma ágil e eficaz, dentro das competências da Ouvidoria, focando as ações e estratégias do Tribunal em resultados para as cidadãs e os cidadãos. Responder ao cidadão no menor prazo possível.
- **Imparcialidade e Isonomia:** Tratar todas as demandas com igualdade, sem qualquer tipo de discriminação.
- **Ação em Rede:** Atuar de forma integrada com outros órgãos e instituições que compõem a rede de proteção aos direitos da mulher.
- **Transparência e Accountability:** Informar à demandante sobre os fluxos, procedimentos e possíveis encaminhamentos, promovendo a prestação de contas.
- **Integridade:** Promover uma cultura de integridade na organização.

3. Objetivos da Ouvidoria da Mulher

- Ser um canal 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 âmbito do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba.
- Atuar ativamente no viés preventivo da violência doméstica e familiar contra servidoras e magistradas.
- Auxiliar na conscientização da mulher, magistrada ou servidora, vítima ou potencial vítima de violência doméstica e familiar, por meios internos (campanhas, publicações, etc.).
- Divulgar, de maneira ampla, às servidoras e magistradas, os canais de denúncia, atendimento e suporte existentes no âmbito da Justiça Eleitoral da Paraíba, da Rede de atendimento da mulher vítima de violência doméstica e familiar, bem como os canais de contato em caso de emergência.
- Propor a colaboração com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher.
- Fomentar a realização de evento anual sobre a temática, com o apoio da Escola Judiciária Eleitoral.
- Orientar sobre os direitos das mulheres e os serviços disponíveis na rede de atendimento interna e externa.
- Contribuir para o aprimoramento das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres nas suas variadas formas.
- Contribuir para a formulação e o aprimoramento de políticas e ações institucionais de prevenção e enfrentamento à violência e discriminação contra as mulheres no âmbito do TRE-PB.

4. Público-Alvo

- Para o Protocolo de Enfrentamento à Violência Doméstica (Portaria TRE- PB nº 238/2024): Servidoras e Magistradas, abrangendo servidoras efetivas e ocupantes de cargos em comissão, estagiárias, funcionárias terceirizadas, residentes e demais colaboradoras do TRE-PB.
- Para as demais demandas relativas à violência contra a mulher, direitos políticos, igualdade de gênero e participação feminina (Resolução TRE-PB nº 7/2023 e Resolução TSE nº 23.705/2022): O público previsto na Portaria 238/2024 e, em consonância com as partes interessadas definidas na Resolução TRE-PB nº 6/2024 (Art. 4º), e o público geral atendido pelas Ouvidorias Eleitorais (cidadãs e cidadãos).

5. Tipos de Demandas Recebidas

A Ouvidoria da Mulher está apta a receber, entre outras, as seguintes demandas:

- Relativas à violência doméstica e familiar contra servidora ou magistrada, incluindo violência física, psicológica, sexual, patrimonial e moral.
- Pedidos de informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal relacionadas à temática da mulher.
- Demandas relacionadas a sistemas, informações ou serviços prestados pelo órgão que afetem as mulheres.
- Demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo, à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina.
- Assédio moral no trabalho com recorte de gênero.
- Assédio sexual.
- Discriminação em razão do gênero, orientação sexual, identidade de gênero, raça/etnia (quando a vítima for mulher).
- Relatos de dificuldades ou barreiras enfrentadas por mulheres no acesso aos serviços e instalações do TRE-PB.
- Sugestões para a promoção da igualdade de gênero e o enfrentamento à violência contra a mulher na instituição.

6. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Mulher do TRE-PB disponibilizará os seguintes canais de atendimento, garantindo acessibilidade e discricção, em conformidade com as normativas do TSE e TRE-PB:

- Atendimento Presencial: Em espaço na sala da Ouvidoria Regional Eleitoral, onde estará durante o atendimento apenas a servidora da Ouvidoria da Mulher e a vítima, acompanhada ou não de alguém de sua confiança, que garanta privacidade e sigilo. O espaço da Ouvidoria Eleitoral é acessível a pessoas em situação de rua, independentemente dos trajes que estejam usando.
- Telefone: (83)3512-1450
- E-mail Institucional: ouvidoriadamulher@tre-pb.jus.br ou ouvidoria@tre-pb.jus.br
- Formulário Eletrônico: Disponível na página da Ouvidoria no portal do Tribunal na Internet FALE COM A OUVIDORIA ou SAC NACIONAL
- Aplicativo de Mensagens (institucional): (83) 3512-1500

Todos os canais devem garantir a possibilidade de relato, sendo obrigatória a identificação e a indicação dos meios de contato da parte interessada. A parte interessada poderá requerer a preservação de sua identidade. Denúncias ou comunicações de irregularidades feitas de forma anônima poderão ser encaminhadas pela Juíza Ouvidora aos órgãos competentes quando existirem, de plano, provas mínimas de autoria e materialidade.

7. Protocolo de Atendimento Imediato

Este protocolo visa assegurar um atendimento inicial rápido, eficiente e acolhedor, com base na Resolução CNJ 351/2020.

7.1 Acionamento do Canal e Recepção

- **Objetivo:** Registrar a comunicação e direcionar para o acolhimento.
- **Ações:**
 - As comunicações podem ser recebidas por qualquer dos canais de atendimento listados.
 - Ao receber a comunicação, a Ouvidoria fornecerá número do Registro para acompanhamento e orientações pertinentes ao seu processamento.
 - Se o contato for direto com um membro da Ouvidoria, este pode realizar o atendimento inicial ou encaminhar para o canal formal da Ouvidoria da Mulher.
 - Ao registrar a informação, no caso de assédio, observar o Protocolo de Acolhimento (Anexo II da Res. CNJ 351/2020) e o formulário de avaliação de risco do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação (Anexo III da Res. CNJ 351/2020).
 - Ao registrar a informação, no caso de violência doméstica e familiar contra a mulher, aplicar o Formulário Nacional de Avaliação de Risco - FONAR (Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 5/2020), no PDPJ-Br, se não aplicado anteriormente.

7.2 Acolhimento e Escuta Qualificada

- **Objetivo:** Estabelecer um vínculo de confiança, ouvir a demanda e elaborar o termo de declarações.
- **Ações:**
 - O atendimento inicial deve ser realizado, preferencialmente, por profissional do sexo feminino e em local que garanta discrição, segurança e sigilo.
 - Será designada membro da Ouvidoria da Mulher para realizar o acolhimento.
 - Facultar à pessoa noticiante a escolha do(s) membro(s) pelo(s) qual(is) deseja ser atendida, sempre que possível. Observar sistema de rodízio e conveniência de gênero ou cargo/função do atendente, se não houver preferência.
 - O atendimento deve pautar-se pelo exercício da escuta ativa e respeito à vontade da pessoa noticiante. Apresentar-se (nome e função). Explicar o papel da Ouvidoria da Mulher, seus limites de atuação e o compromisso com o sigilo. Informar sobre os direitos da demandante. Verificar se a mulher se sente segura para falar.
 - Elaborar termo de declaração sobre os fatos, conforme modelos (Anexos I e II deste Manual).
 - No caso de não haver autorização para a atuação formal do relato, a atuação da Ouvidoria fica restrita ao acolhimento, com registro para fins estatísticos e políticas institucionais.

7.3 Análise de Riscos e Identificação da Demanda

- **Objetivo:** Classificar a natureza da demanda e avaliar riscos para o correto encaminhamento.
- **Ações:**
 - Proceder à análise de riscos sobre a situação apresentada inicialmente e/ou sempre que surgirem fatos novos capazes de comprometer a integridade física ou psicológica da vítima.
 - Utilizar o Formulário Nacional de Avaliação de Risco - FONAR (Resolução Conjunta CNJ/CNMP nº 5/2020) para identificar os fatores que indiquem o risco da mulher vir a sofrer qualquer forma de violência no âmbito das relações domésticas e familiares, para subsidiar a atuação do Ministério Público, do Poder Judiciário e dos demais órgãos da rede de proteção na gestão do risco identificado, através do PDPJ-Br.
 - Levar em consideração o risco envolvido em cada caso para auxiliar na gestão dos encaminhamentos, verificando se a servidora ou magistrada tem condições de receber ligações e se tem privacidade no acesso às mensagens e ligações, a fim de se definir qual o melhor meio para que o setor entre em contato sem majorar os riscos.
 - Após a escuta, resumir o compreendido para confirmação da mulher.
 - Identificar o(s) tipo(s) de violência ou discriminação relatada(s).
 - Identificar o(s) suposto(s) autor(es) da violência/discriminação, se houver e se a mulher desejar informar.
 - Verificar se há necessidade de medidas emergenciais de proteção ou apoio.

7.4 Orientações, Deliberações e Encaminhamentos

- **Objetivo:** Informar a mulher sobre seus direitos, as opções disponíveis, os possíveis encaminhamentos, e deliberar sobre as medidas.
- **Ações:**
 - Após o acolhimento, caso seja necessário, o membro acolhedor poderá solicitar reunião para deliberação da Juíza Ouvidora da Mulher sobre as medidas a serem adotadas, inclusive de urgência.
 - Informar sobre os direitos da mulher (legais, institucionais).
 - Apresentar as opções de encaminhamento interno, a exemplo do Serviço de Atendimento Médico - SAS, Corregedoria Regional Eleitoral - CRE, Secretaria de Gestão de Pessoas - SGP e externo, a exemplo de Delegacia da Mulher, Defensoria Pública, Centros de Referência, apoio psicológico, rede de proteção local. Em casos de assédio e discriminação, encaminhar para a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual no TRE/PB - CPEAMAS, se relativas às formas de assédio e discriminação relacionadas na Resolução CNJ nº 351/2020, quando tais situações ocorrerem nas dependências desta Justiça Especializada e aquelas decorrentes de vínculo funcional.
 - Explicar os procedimentos de cada encaminhamento, seus possíveis desdobramentos e limitações.
 - Fornecer contatos e endereços dos serviços da rede de apoio.
 - Respeitar a decisão da mulher sobre quais passos seguir, registrando sua escolha. A Ouvidoria adotará as providências cabíveis com vistas aos encaminhamentos necessários.
 - Diligências podem incluir: solicitar relatórios, estudos e pareceres; sugerir medidas de prevenção; representar aos órgãos disciplinares em caso de retaliação; alertar sobre ambiente favorável ao assédio/discriminação; fazer recomendações e solicitar providências às direções.
 - O Serviço de Atendimento Médico - SAS deverá emitir parecer sobre o caso, reportando à Ouvidoria da Mulher retorno sobre o atendimento.
 - Sugerir a conclusão desta etapa em até 30 dias. O prazo de atendimento geral da Ouvidoria é de até 20 dias, prorrogável uma única vez por igual período.

7.5 Protocolos de Atuação em Caso de Violência (Prevenção, Durante e Pós-Violência)

- **Objetivo:** Informar à servidora e a magistrada os protocolos de atuação
- **Ações:**
 - Antes da ocorrência da violência: Informar sobre contar o que está acontecendo para pessoas de confiança; ter na lista de contatos os telefones dos serviços de proteção à mulher vítima de violência; deixar documentos, remédios e chaves guardados em local específico; planejar a saída de casa e o transporte para um local seguro; manter o documento em local de fácil acesso, caso já exista medida protetiva.
 - Durante a situação de violência: Orientar a evitar locais como cozinha e banheiro ou locais onde haja objetos cortantes e/ou perigosos; não correr para o local onde as crianças estejam, pois elas também poderão sofrer agressões; evitar fugir sem as crianças, pois elas poderão ser utilizadas como objeto de chantagem; ensinar as crianças a pedirem ajuda e a se afastar do local quando houver violência; e, caso a violência não possa ser evitada, definir uma meta de ação: correr para um canto e agachar-se com o rosto protegido e os braços em volta de cada lado da cabeça, com os dedos entrelaçados.
 - Em caso de ocorrência de violência: Manter objetos de comunicação o mais próximo; caso não possa fazê-lo, procurar um telefone público o mais rapidamente possível; procurar ajuda da Polícia Militar, Delegacia da Mulher ou qualquer pessoa e/ou instituição em que confie; buscar locais seguros próximos à sua casa (comércio, escola, farmácia, etc.); se conseguir, dirigir-se a um local que seja participante da Campanha Sinal Vermelho, como órgãos da Justiça Eleitoral e farmácias e exibir o sinal do X vermelho na palma da mão, feito com qualquer material. A polícia será imediatamente acionada; em caso de ferimento, procurar um hospital ou um posto de atendimento e informar o que aconteceu; tentar guardar por escrito os episódios de violência física, psicológica ou sexual que esteja sofrendo, com as datas e horários; manter chaves e/ou cópias das chaves em local seguro e acessível; e deixar o veículo sempre abastecido e em posição de saída, de forma a evitar manobras.

7.6 Composição de Conflitos (Práticas Restaurativas)

- **Objetivo:** Buscar soluções consensuais e restaurativas, se a noticiante desejar.
- **Ações:**
 - Durante a deliberação, avaliar a conveniência e viabilidade da adoção de práticas restaurativas para a solução de conflitos, buscando-as sempre que houver manifestação de interesse nesse sentido pela pessoa comunicante.
 - Informar sobre a possibilidade de soluções pela via da conciliação e/ou demais práticas restaurativas, a critério da pessoa noticiante.
 - A critério da pessoa noticiante, a pessoa referida na notícia poderá ser chamada a participar de práticas restaurativas ou outras medidas consideradas adequadas para o caso concreto.
 - O encaminhamento da notícia a uma das instâncias institucionais não impede a atuação concomitante das áreas de Saúde e Acompanhamento e não inibe as práticas restaurativas para a resolução de conflitos e promoção de ambiente de trabalho saudável.

7.7 Registro da Demanda e Acompanhamento

- **Objetivo:** Documentar o atendimento para fins de acompanhamento, estatística e devolutiva.
- **Ações:**
 - Elaborar termo de declaração sobre os fatos – Resolução CNJ 321/2020 (Anexos I e II).
 - Preencher Formulário da Ouvidoria da Mulher no SEI (Anexo III)
 - Obter consentimento formal da mulher para o registro e encaminhamentos. Se não houver autorização, a atuação se restringe ao acolhimento, com registro para fins estatísticos.
 - A Ouvidoria Eleitoral possui módulo próprio no SEI, que garante o registro e acompanhamento das solicitações apresentadas, resguardado o sigilo das informações nele incluídas.
 - Fornecer à mulher um número de protocolo para acompanhamento.
 - Devolutiva /Acompanhamento: Após a adoção de todas as medidas cabíveis, a Ouvidoria da Mulher entrará em contato com o noticiante a fim de informar-lhe as providências adotadas e verificar possíveis pendências. Verificar eventual retaliação ou ameaça, discutindo a necessidade de representação aos órgãos competentes. Manter registro atualizado. Reavaliar a estratégia se necessário, com consentimento da mulher. Com a solução da demanda, o processo deverá ser arquivado.

7.8 Medidas de Segurança e Apoio Emergencial

- **Objetivo:** Assegurar a integridade física e psicológica imediata da mulher em situações de crise ou risco.
- **Ações:**
 - Em caso de risco iminente à vida ou à integridade física e moral, acionar imediatamente os serviços de emergência (Polícia Militar - "Ligue 190", SAMU) e a rede de proteção especializada.
 - Avaliar a possibilidade de remoção ou, caso seja possível, concessão de trabalho remoto à magistrada ou servidora, fora de sua área de atuação até quando perdurar a situação de risco, bem como a concessão de folgas ou medida similar.
 - Considerar o impedimento de ingresso do agressor ao Tribunal ou local de trabalho da vítima, tornando-se medida inafastável caso haja a concessão de medida protetiva que impede a aproximação do agressor à vítima.
 - Adotar outras medidas que se entenderem necessárias para garantir a integridade física e psicológica de servidoras e magistradas em situação de violência doméstica.
 - Em caso de riscos psicossociais relevantes, os profissionais das áreas de gestão de pessoas e de saúde poderão prescrever ações imediatas com o objetivo de preservar a saúde e a integridade física e moral das pessoas afetadas por assédio ou discriminação, inclusive, se for o caso, sugerir à Presidência do tribunal ou à autoridade competente, a relotação dos servidores(as) envolvidos(as), com sua anuência, em outra unidade.
 - Outras medidas de urgência podem incluir proteção das pessoas envolvidas, preservação das provas, garantia da lisura e do sigilo das apurações, e promoção de alterações funcionais temporárias até o desfecho da situação.
 - Oferecer um espaço seguro e tranquilo enquanto aguarda o auxílio.
 - Comunicar a situação à chefia imediata da Ouvidoria Regional Eleitoral e, se necessário, à Alta Administração.

8. Fluxograma do Atendimento Imediato (Descritivo)

1. **Acionamento/Recebimento da Notícia:** Via canais de atendimento da Ouvidoria da Mulher.
2. **Acolhimento Imediato e Escuta Qualificada:**
 - Designação de membro(s) para acolhimento (preferencialmente do sexo feminino, respeitando a escolha da noticiante).
 - Escuta qualificada, empática e sigilosa em ambiente seguro.
 - Elaboração de Termo de Declaração de acordo com a demanda.
3. **Análise de Riscos e Identificação da Demanda:** Avaliação da situação, riscos envolvidos (utilizando, se aplicável, o Formulário Nacional de Avaliação de Risco) e natureza da violência/discriminação.
4. **Medidas de Apoio Emergencial e Segurança (se aplicável):** Acionamento de protocolos de urgência, Polícia Judicial, rede de apoio e demais meios adequados a segurança do demandante.
5. **Registro e Deliberação Interna:**
 - Abertura de procedimento sigiloso no SEI Ouvidoria.
 - Reunião da equipe da Ouvidoria para deliberar sobre encaminhamentos.
6. **Composição de Conflitos (se aplicável):** Avaliar e ofertar práticas restaurativas, se houver interesse da noticiante.
7. **Orientações e Encaminhamentos (Diligências):**
 - Informação à noticiante sobre opções (internas/externas) e protocolos de atuação.
 - Realização dos encaminhamentos (Unidade de Saúde, SGP, rede externa, etc.) conforme decisão da noticiante.
8. **Acompanhamento e Devolutiva:** Contato com a noticiante para informar sobre as ações, verificar pendências e necessidade de novas intervenções.
9. **Encerramento/Arquivamento:** Após a solução ou esgotamento das providências cabíveis à Ouvidoria, com registro no sistema.

9. Direitos da Usuária

Toda mulher que procurar a Ouvidoria da Mulher do TRE-PB tem direito a:

- Ser tratada com respeito, dignidade, igualdade e livre de qualquer discriminação.

Ser ouvida em ambiente seguro, sigiloso e acolhedor.

- Ter suas informações pessoais e o conteúdo de seu relato tratados com confidencialidade.
- Receber informações claras e completas sobre o funcionamento da Ouvidoria, seus limites de atuação e os possíveis encaminhamentos de sua demanda.
- Ser informada sobre seus direitos e sobre os serviços da rede de proteção e apoio.
- Escolher, sempre que possível, por quem deseja ser atendida na Ouvidoria.

Decidir sobre quais encaminhamentos autoriza para sua demanda, inclusive o de não representar formalmente.

- Ser informada sobre o andamento de sua demanda.
- Não sofrer retaliações por ter procurado a Ouvidoria.

10. Deveres da Equipe da Ouvidoria da Mulher

A equipe de atendimento da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB deve:

- Atuar com ética, profissionalismo, imparcialidade, empatia e respeito, conforme os valores do TRE-PB.
- Garantir o sigilo profissional sobre todas as informações a que tiver acesso.
- Prestar um atendimento humanizado, técnico e qualificado.
- Orientar a usuária de forma clara, completa e acessível.
- Respeitar a autonomia e as decisões da usuária.
- Evitar qualquer forma de prejulgamento ou Revitimização.
- Conhecer e aplicar este Manual e demais normativos
- Manter-se atualizada sobre a legislação de proteção aos direitos da mulher e sobre a rede de serviços de apoio.
- Registrar adequadamente os atendimentos e encaminhamentos.
- Abster-se de formular juízo de valor sobre o caso, focando no acolhimento e encaminhamentos.
- Declarar-se suspeito(a) ou impedido(a) nos casos previstos em lei.

11. Disposições Finais

Este Manual deverá ser amplamente divulgado entre o público interno e externo do TRE-PB e servirá como referência para a atuação da Ouvidoria da Mulher. Serão publicadas, no Portal do Tribunal na Internet, informações sobre o canal.

Os casos omissos serão resolvidos pela Juíza Ouvidora da Mulher ou pelo Ouvidor Regional Eleitoral, e, em instância superior, pelo Presidente do Tribunal Regional Eleitoral, em consonância com as normativas superiores e os princípios que regem a proteção aos direitos da mulher.

Este Manual poderá ser revisado e atualizado periodicamente, visando o seu contínuo aprimoramento e adequação às necessidades do serviço e às mudanças legislativas e sociais.

12. Anexos

12.1 ANEXO I – TERMO DE REGISTRO DE ACOLHIMENTO PARA FINS ESTATÍSTICOS

DOCUMENTO PARA FINS ESTATÍSTICOS

(art. 14, § 4º, da Resolução nº. 351/2020 do CNJ)

TERMO DE REGISTRO DE ACOLHIMENTO PARA FINS ESTATÍSTICOS

Declaro, para fins estatísticos internos da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB e de construção de políticas públicas, nos termos do art. 14, § 4º, da Resolução nº 351/2020 do CNJ, que, na condição de membro da referida Ouvidoria, fui contatado(a) pessoalmente/por telefone/ por e-mail institucional/por [outro canal], no dia XXXX, tendo a pessoa interessada solicitado que não fosse realizado o registro formal do relato.

Como diligência inicial, prestei esclarecimentos sobre o papel da Ouvidoria da Mulher e procedi ao agendamento de uma reunião para atendimento [especificar canal].

Na data designada, após informar-lhe de que seria resguardado o sigilo, ouvi o relato da pessoa interessada, a qual foi cientificada verbalmente de que não será dado encaminhamento ao relato, ficando restrita a atuação da Ouvidoria da Mulher ao acolhimento, conforme preconiza o art. 14, § 3º, da Resolução nº 351/2020 do CNJ.

Local/data.

Membro da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB

12.2 ANEXO II – TERMO DE DECLARAÇÃO DA PESSOA NOTICIANTE - DOCUMENTO SIGILOSO

TERMO DE DECLARAÇÃO – PESSOA NOTICIANTE

No dia XXX, às Xh, por intermédio de [canal de atendimento], compareceu/foi atendida, perante este membro da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB, a senhora [Nome completo ou iniciais, caso solicite preservação de dados pessoais], [qualificação: magistrada/servidora/colaboradora/estagiária/cidadã, etc.], a qual solicitou [ou não] a preservação do sigilo quanto aos seus dados pessoais.

Tendo sido inicialmente esclarecida sobre a atuação da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB, bem assim a garantia do resguardo do sigilo das informações e de seus dados pessoais, conforme preconiza a Resolução nº 351/2020 do CNJ, foi prestado o seguinte depoimento:

"[Relato detalhado dos fatos pela noticiante, incluindo datas, locais, pessoas envolvidas, tipo de conduta, sentimentos e consequências percebidas. Informar se deseja algum tipo de atendimento específico ou encaminhamento.]"

Encerradas as declarações, a senhora foi informada da disponibilidade da Ouvidoria da Mulher, inclusive por intermédio de seus demais membros, para atendê-la e adotar as medidas que se façam necessárias no âmbito de suas atribuições institucionais.

[Se aplicável:] A noticiante autoriza/não autoriza o registro formal desta demanda e o seu encaminhamento para [instância específica, se houver decisão].

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a reunião/atendimento, cujo termo segue assinado por mim, membro da Ouvidoria da Mulher, que o digitei, e pela declarante (se presencial e consentido).

Local/data.

Declarante (se aplicável)

Membro da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB

12.3 ANEXO III – FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA MULHER

Dados da Demandante

Opção de Identificação:

() Sigilosa: A manifestação será registrada com os dados de identificação, mas eles serão mantidos em total sigilo.

Identificação:

Nome completo:

Matrícula:

E-mail:

Telefone de contato:

Consentimento para compartilhamento de dados (apenas para manifestações sigilosas):

() Autorizo o envio dos meus dados pessoais aos órgãos de execução do Ministério Público, quando necessário para a tramitação, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Nota para o Atendente: Este campo permite que a Ouvidoria compartilhe os dados com outras áreas do órgão para diligências, garantindo que as informações pessoais sejam retiradas das comunicações a menos que haja autorização expressa da demandante.

Detalhes da Manifestação

Classificação da Demanda:

() Denúncia

() Reclamação () Sugestão

() Outro (especifique):

Breve resumo do relato: *Utilizar este espaço para o resumo do relato. Recomenda-se que o texto seja direto e claro, mencionando referências específicas*

Nota para o Atendente: Caso a demandante tenha optado por sigilo, não incluir seu nome ou qualquer outra informação de identificação neste campo.

Descrição completa da manifestação: *Campo de preenchimento para o relato detalhado*_

Evidências/Documentos de apoio:

Anexos:

Nota para o Atendente: inserir numeração de documentos do sei

Análise e Encaminhamentos Internos

Encaminhamento inicial: *Registrar o encaminhamento da manifestação para o setor responsável.*

Setor/Órgão:

Justificativa:

Orientações à Demandante:

Nota para o Atendente: Detalhar as orientações fornecidas à demandante conforme manual de acolhimento

Status da demanda: () Em análise

() Finalizada/Arquivada

Local/Data

Membro da Ouvidoria da Mulher do TRE/PB