



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA

(SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2022)

Trata-se de Relatório Quadrimestral dos atendimentos efetuados e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao período de **setembro a dezembro de 2022**, atendendo ao disposto no art. 35-C, inciso VI, do Regimento Interno do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (Resolução TRE/CE nº 708/2018).

Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará

A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará, instituída através da Resolução nº 295/2006 é o canal direto de comunicação entre o cidadão e o TRE/CE, mediante recebimento de demandas de natureza diversa (elogios, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de informação) referentes às atividades realizadas pela Instituição. A Ouvidoria dispõe de link específico na Internet do TRE-CE: <https://www.tre-ce.jus.br/o-tre/ouvidoria> e as manifestações podem ser apresentadas pelo cidadão através das seguintes formas de contato:

- Sistema de Ouvidoria – SOU (Formulário Eletrônico): (<http://apps.tre-ce.jus.br/souform/>)
- Telefone: (85) 3453-3857
- WhatsApp: (85) 99430-6318
- Telegram: (85) 99430-6318
- Pessoalmente ou por correspondência: sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, na Rua Dr. Pontes Neto s/n, 3º andar – Bairro: Eng. Luciano Cavalcante - Fortaleza/CE - CEP 60813-600.
- E-mail: ouvidoria@tre-ce.jus.br
- Aplicativo Comunicação Pública (Resolução TRE-CE nº 781/2020)

As manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às unidades competentes para adoção das medidas cabíveis, sendo acompanhadas pela Ouvidoria até a resposta final ao interessado. O TRE/CE tem um Juiz Ouvidor cuja função é representar o cidadão junto ao TRE/CE e Cartórios Eleitorais, atuando de forma mediadora,



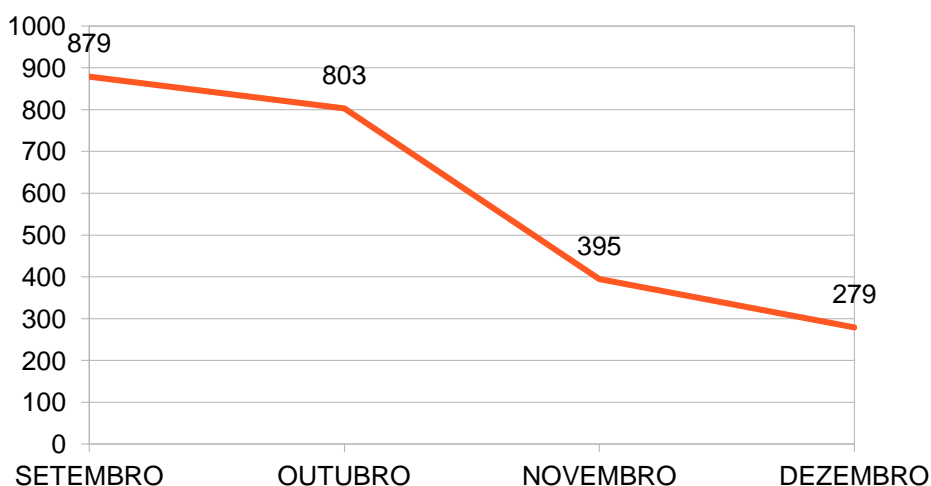
encaminhando e solucionando as manifestações apresentadas. Este Regional também conta com a Ouvidoria da Mulher, canal especializado de escuta ativa para o recebimento de reclamações e/ou notícias relacionadas à violência contra a mulher nas suas variadas formas, representada por uma Juíza Ouvidora.

O presente Relatório visa detalhar as demandas da sociedade por meio dos serviços da Ouvidoria no Terceiro Quadrimestre de 2022 e informar acerca das atividades desta Unidade no referido período.

DEMANDAS RECEBIDAS

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o Terceiro Quadrimestre de 2022 a equipe da Ouvidoria atendeu 2.356 demandas, com uma média de 589 demandas por mês.

QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS					
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA MENSAL
879	803	395	279	2356	589

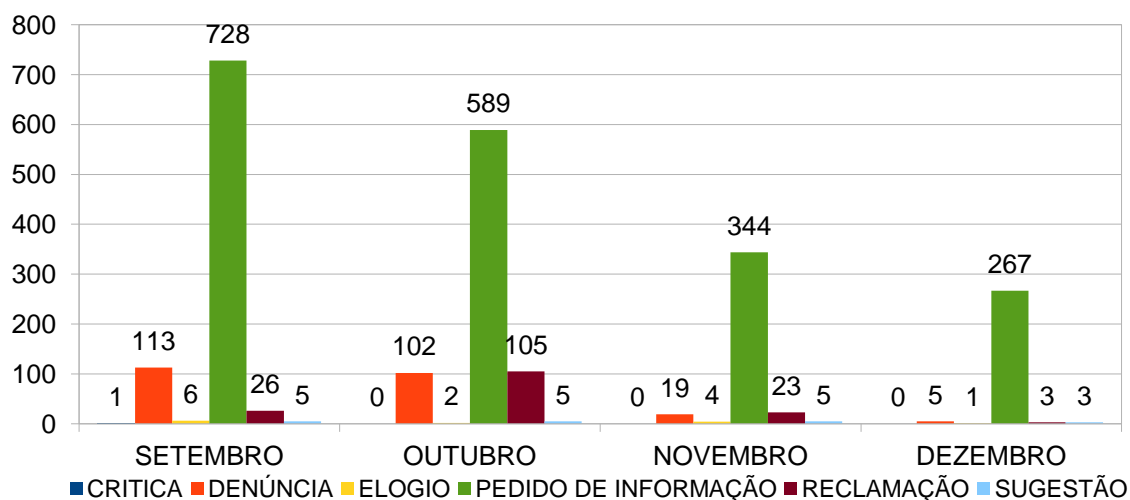


Fonte: Sistema de Ouvidorias

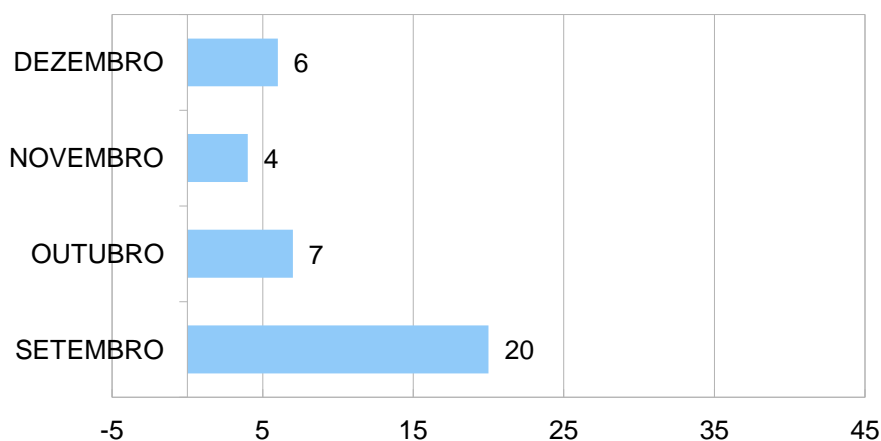
TIPO DE DEMANDA	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
CRITICA	1	0	0	0	1
DENÚNCIA	113	102	19	5	239
ELOGIO	6	2	4	1	13
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	728	589	344	267	1928
RECLAMAÇÃO	26	105	23	3	157
SUGESTÃO	5	5	5	3	18



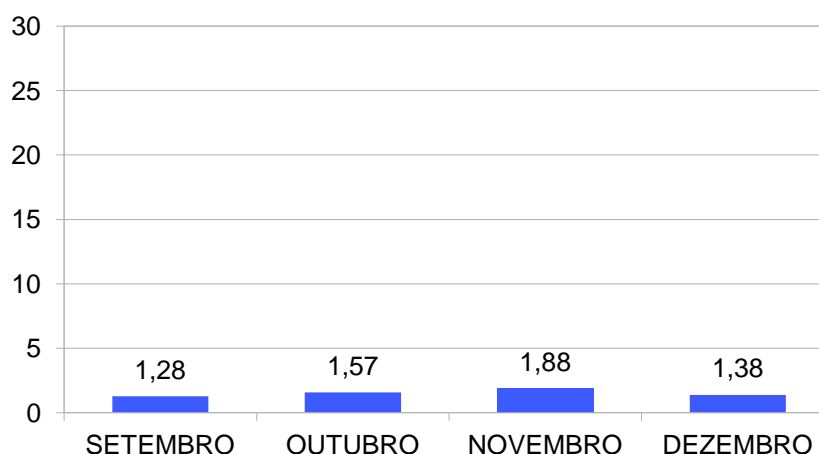
Do total de demandas, a grande maioria se enquadrou na categoria de Pedido de Informação (**1.928**), sendo **37** identificados como pedido com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). A Ouvidoria registrou ainda **239** Denúncias, **13** Elogios, **157** Reclamações e **18** Sugestões.



DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA L.A.I (Lei nº12.527/2011)					
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA/mês
20	7	4	6	37	9,25



TEMPO MÉDIO	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	MÉDIA
DIAS	1,28	1,57	1,88	1,38	1,52



Fonte: Sistema de Ouvidoria

Os assuntos mais frequentes das demandas registradas durante o período foram os seguintes: **‘Acessibilidade’, ‘Título Eleitoral’, ‘Mesário’, ‘Vale-postal Mesário’ e ‘Eleições’**, totalizando **2.356** demandas. Importante ainda destacar que no período avaliado, apesar do grande volume concentrado de demandas, o tempo médio de tramitação das solicitações foi de apenas **1,52** dias.

Os canais mais utilizados foram o Whatsapp (1014), seguido por telefone (432), e-mail (**331**), Internet (**244**) e presencial (**317**). Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por **56** usuários, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos Clareza (84,51%), Cortesia (85,89%) e Tempo (87,32%), com índice de aprovação médio de 96,96%.

CANAIS UTILIZADOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
PRESENCIAL	220	36	2	59	317
EMAIL	78	116	74	63	331
INTERNET	114	80	29	21	244
INTRANET	10	1	4	2	17
TELEFONE	134	190	71	37	432
WHATSAPP	323	380	214	97	1014

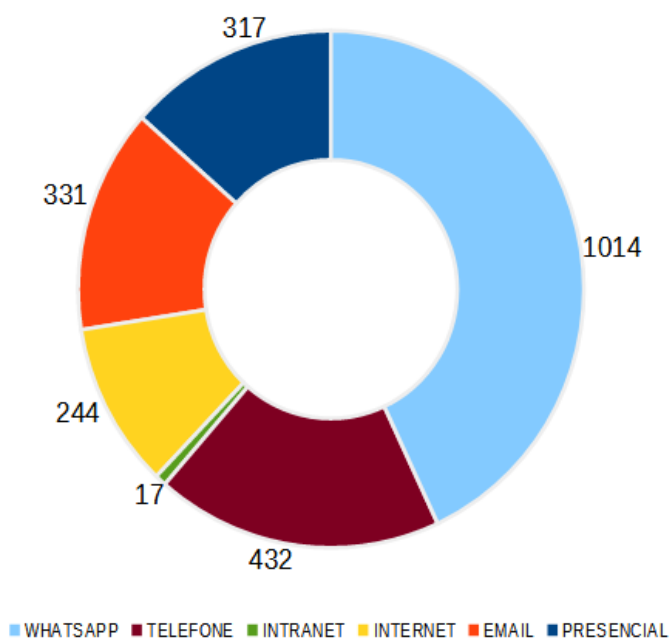
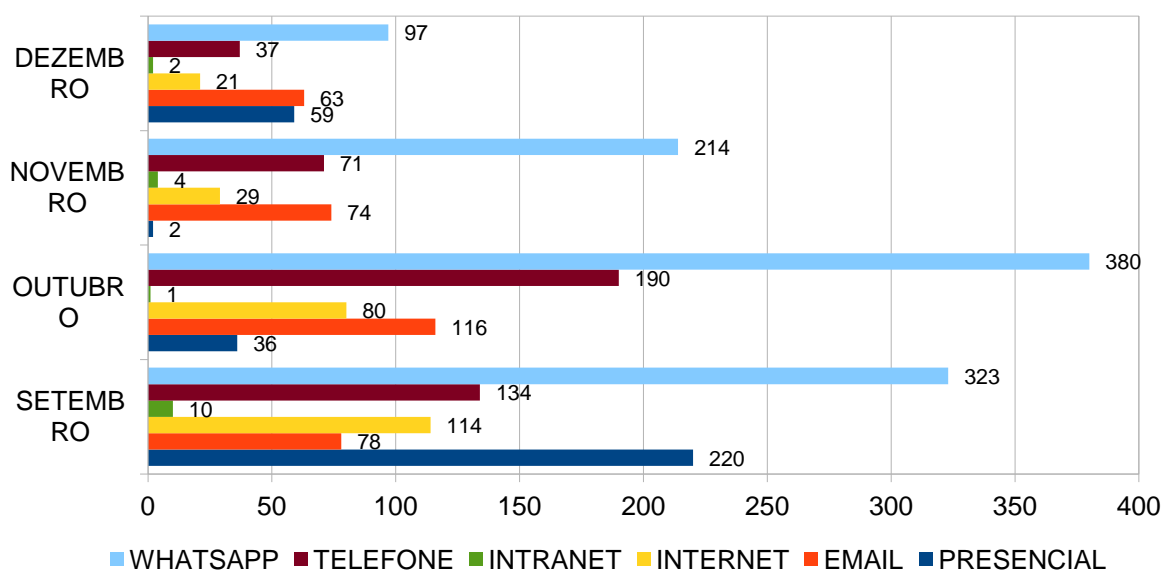
Fonte: Sistema de Ouvidoria



OUVIDORIA ELEITORAL TRE-CE

(85) 3453-3857
(85) 99430-6318
ouvidoria@tre-ce.jus.br
Rua Dr. Pontes Neto, 800, Luciano Cavalcante
CEP: 60.813-600, Fortaleza-Ceará

Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>
Ouvidoria da Mulher
Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia-mulher.jsf>
ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br



Fonte: Sistema de Ouvidoria



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS / INICIADAS:

- Sob o comando do juiz David Sombra Peixoto, iniciou-se no dia 30/08, ciclo de capacitação e aperfeiçoamento da nova equipe, agora reestruturada e com reforço de 2 colaboradores terceirizados. O treinamento visou preparar a equipe, que iniciou sua atuação no dia 24 de agosto, para o adequado atendimento aos públicos interno e externo do uso do Sistema de Ouvidoria (SOU) em face das Eleições 2022.
- O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) instalou, em sessão solene, no dia 08/09, a Ouvidoria da Mulher, na nova sede do TRE, tomando posse como ouvidora da Mulher, a juíza da Corte eleitoral, Dra. Kamile Moreira Castro, que também é suplente na Ouvidoria do TRE.
- O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), por meio da Comissão Permanente de Cidadania, Acessibilidade e Inclusão (CPCAI) com apoio da Ouvidoria Regional Eleitoral, iniciou, no dia 12/09, em todo o Estado, a Semana de Divulgação do Voto Acessível, como parte do Plano de Ação, Sensibilização, Capacitação e Difusão do Conhecimento sobre Acessibilidade e Inclusão, coordenado pela Seção de Capacitação (Secap) do TRE-CE.
- Em setembro/2022 a equipe do TRE-CE foi ao Instituto Cearense de Educação dos Surdos (ICES), onde foram disponibilizadas duas urnas eletrônicas. Estudantes e corpo funcional do instituto puderam conhecer o novo modelo da urna eletrônica e os recursos de acessibilidade, praticando o exercício do voto. A chefe de Seção de Estudos Eleitorais e Programas Institucionais, Viviane Mazulo, e o servidor da Ouvidoria, Renato Vilanova, acompanharam o treinamento, e explicaram o passo a passo do processo de votação.
- A ouvidora da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juíza Kamile Castro, reuniu-se, em seu gabinete, com gestoras de órgãos públicos no Ceará que tratam da proteção de mulheres, com objetivo de discutir questões de gênero a fim de promover integração entre os órgãos.
- A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou, também, plantão na véspera e no dia da eleição, 1º e 2/10, para o recebimento de demandas relativas à violência de gênero na política, envolvendo



candidatas e eleitoras cearenses por ocasião do 1º turno. Nessas últimas eleições, o Estado do Ceará registrou 354 candidaturas femininas (35%) e 3.603.756 eleitoras (53%). A iniciativa fez parte do plano de atuação conjunta entre a Ouvidoria da Mulher e o Departamento de Proteção aos Grupos Vulneráveis (DPGV) da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) do Estado do Ceará.

- A Ouvidoria da Mulher do TRE-CE, em parceria com a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social e a Polícia Civil, realizou nos dias 1º e 2 de outubro, véspera e dia da eleição, operação voltada à Prevenção e ao Enfrentamento da Violência de Gênero durante o 1º turno das Eleições 2022. A ação aconteceu por meio do Departamento de Proteção aos Grupos Vulneráveis.
- A Escola Judiciária Eleitoral (EJE) e a Ouvidoria Regional Eleitoral visitaram no dia 2 de outubro, 1º turno das Eleições 2022, as seções eleitorais de comunidades quilombolas e indígenas, compondo a comitiva: o diretor da EJE, desembargador Gladysson Pontes, o ouvidor regional, juiz David Sombra, a coordenadora da EJE, Roberta Laena, bem como juízes(as) eleitorais e promotores eleitorais.
- A Ouvidoria da Mulher do TRE-CE realizou evento de lançamento da operação voltada à prevenção e ao enfrentamento da violência de gênero e político-partidária durante a semana do 2º turno das Eleições 2022.
- A ouvidora da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juíza Kamile Castro, promoveu reuniões com representantes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e do 2º Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher de Fortaleza. O objetivo dos encontros foi a troca de experiências e a formulação de parcerias entre os órgãos para o combate e a prevenção à violência contra a mulher.
- As Ouvidorias do Tribunais Regionais Eleitorais do Ceará, do Pará e do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), em parceria com a Assistência de Lei Geral de Proteção de Dados e Processos de Segurança da Informação (ALGPD) do TRE do Paraná apresentaram em Curitiba/PR, no dia 24/10, o relatório técnico "Diálogos Nacionais sobre a LGPD na Justiça Eleitoral – Oficinas Temáticas" no V Encontro de Administração da Justiça (EnAJUS).



- No dia 10/11, o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) recebeu a visita da ouvidora auxiliar do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tatiana Estanislau. A ouvidora foi recebida pelo presidente do Tribunal, desembargador Inacio Alencar Cortez Neto, e pelo ouvidor regional eleitoral, juiz David Sombra Peixoto, acompanhados do diretor-geral, Hugo Filho.
- No dia 11/11, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou do XXV Congresso da Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman (ABO). O evento foi realizado na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. A unidade foi representada pela ouvidora da Mulher, juíza Kamile Moreira Castro, e pelo assessor-chefe, Higino Farias.
- A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou, do dia 23 a 25/11, do 7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), que ocorreu no Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP). O evento reuniu 35 ouvidores do Sistema de Justiça, vindos de todas as regiões do Brasil. Estavam presentes, representando o TRE-CE, a Ouvidora da Mulher, Kamille Castro; o assessor-chefe da Ouvidoria, Waldemir Higino Farias Paz; e o assessor de Segurança da Informação, Lauro Salmito Pinheiro.
- A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará recebeu, no dia 28/11, visita técnica da equipe da Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado do Ceará, composta pela coordenadora Larisse Moreira, pelo articulador da Coordenadoria, Benevides Neto e pela assessora técnica da Célula de Ouvidoria, Christine Mamede.
- O Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE) realizou, nos dias 5 e 6/12, em Aquiraz, a XIV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (Coeje). O evento foi organizado pela ouvidora da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juíza Kamile Moreira Castro. A ocasião reuniu ouvidores(as), servidores(as) e assessores(as) das Ouvidorias da Justiça Eleitoral.



**OUVIDORIA
ELEITORAL
TRE-CE**

 (85) 3453-3857
 (85) 99430-6318
 ouvidoria@tre-ce.jus.br
 Rua Dr. Pontes Neto, 800, Luciano Cavalcante
CEP: 60.813-600, Fortaleza-Ceará

 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>
Ouvidoria da Mulher
 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia-mulher.jsf>
 ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br

MOVIMENTAÇÕES DE PROCESSOS SEI'S

Tipo	2022				Total
	Set	Out	Nov	Dez	
01.PESSOAL 1.identificação Carteira Funcional SEREF	1				1
01.PESSOAL 1.Movimentação Substituição – Indicação SENOP				1	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Benefícios Assistência a Saúde SEREF			1		1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2. Férias Marcação		1	1		2
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Aposentadoria Requerimento			1		1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Desenvolvimento Profissional Adicional - Títulos SECAP				1	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Desenvolvimento Profissional Adicional de qualificação SECAP				1	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Férias Alteração		1			1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Ficha Funcional Certificados				3	3
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Licenças Saúde SAMED	2	1	1	3	7
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Liquidação de Tempo de Contribuição				1	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Tempo de serviço Certidão de Tempo de Contribuição SEREF				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Capacitação e Desenvolvimento Profissional Levantamento de necessidades	2				2
03. ADMINISTRATIVO 3.Controle Apuração de				1	1



OUVIDORIA ELEITORAL TRE-CE

 (85) 3453-3857
 (85) 99430-6318
 ouvidoria@tre-ce.jus.br
 Rua Dr. Pontes Neto, 800, Luciano Cavalcante
CEP: 60.813-600, Fortaleza-Ceará

 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>
Ouvidoria da Mulher
 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia-mulher.jsf>
 ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br

responsabilidade					
03. ADMINISTRATIVO 3.Controle Conselho Nacional de Justiça - CNJ				2	2
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Controle de frequência	3	3		3	9
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Feriado	2				2
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Serviço Extraordinário	2				2
03. ADMINISTRATIVO 3.Informação Declaração		2	3	1	6
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Planejamento - Estratégia		1	1	2	4
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Regulamento				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Projetos				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Solicitação Doação - Material permanente		1		1	2
03. ADMINISTRATIVO 3.Solicitação Cadastro em sistema		3			3
03. ADMINISTRATIVO 3.Tecnologia da Informação		1			1
04.BENS E SERVIÇOS 4.Alienação - Baixa Material permanente				1	1
04.BENS E SERVIÇOS 4.Contrato Aditivo / Apostila / Prorrogação / Reajuste			2		2
04.BENS E SERVIÇOS 4.Rescisão			1		1
05.COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Pedido de informação		1	2		3
05.COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Reclamação	1	1	2	7	11
05.COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Sugestão			2	1	3
05.COMUNICAÇÕES 5.Informe/Ofícios/Decisões/Acórdã os/Sentenças				1	1
05.COMUNICAÇÕES 5.Institucional	5	16	13	16	50



**OUVIDORIA
ELEITORAL
TRE-CE**

 (85) 3453-3857
 (85) 99430-6318
 ouvidoria@tre-ce.jus.br
  Rua Dr. Pontes Neto, 800, Luciano Cavalcante
CEP: 60.813-600, Fortaleza-Ceará

 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>
Ouvidoria da Mulher
 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia-mulher.jsf>
 ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br

09.JUIZ, PROMOTOR E MEMBRO 9.Juízes Cadastro em sistema				1	1
TOTAL:	18	32	30	47	127

PAD's MIGRADOS PARA O SEI

PAD N° 000724/2022 - SEI N° 2022.0.000013007-0
PAD N° 000629/2022 - SEI N° 2022.0.000013010-0
PAD N° 012942/2021 - SEI N° 2022.0.000013019-3
PAD N° 009003/2022 - SEI N° 2022.0.000013027-4
PAD N° 017428/2021 - SEI N° 2022.0.000013024-0
PAD N° 017644/2021 - SEI N° 2022.0.000013035-5
PAD N° 018635/2021 - SEI N° 2022.0.000013037-1
PAD N° 020173/2021 - SEI N° 2022.0.000013041-0
PAD N° 020308/2021 - SEI N° 2022.0.000013044-4
PAD N° 001816/2022 - SEI N° 2022.0.000013050-9
PAD N° 002451/2022 - SEI N° 2022.0.000013055-0
PAD N° 004267/2022 - SEI N° 2022.0.000013060-6



**OUVIDORIA
ELEITORAL
TRE-CE**

☎ (85) 3453-3857
☎ (85) 99430-6318
✉ ouvidoria@tre-ce.jus.br
📍 Rua Dr. Pontes Neto, 800, Luciano Cavalcante
CEP: 60.813-600, Fortaleza-Ceará

Formulário Eletrônico:
🌐 <https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>
Ouvidoria da Mulher
Formulário Eletrônico:
🌐 <https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia-mulher.jsf>
✉ ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br

ANEXOS





**OUVIDORIA
ELEITORAL
TRE-CE**

 (85) 3453-3857
 (85) 99430-6318
 ouvidoria@tre-ce.jus.br
 Rua Dr. Pontes Neto, 800, Luciano Cavalcante
CEP: 60.813-600, Fortaleza-Ceará

 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>
Ouvidoria da Mulher
 Formulário Eletrônico:
<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia-mulher.jsf>
 ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, a Ouvidoria Eleitoral do Ceará vem envidando esforços para prestar um serviço de qualidade a toda a sociedade. O objetivo principal da Ouvidoria do TRE-CE é colaborar para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará aos jurisdicionados.

Maria Aurení Lopes
Chefe da ouvidoria em substituição

Francisco Ananias Dantas Lima
Assistente Administrativo

Rodrigo Santos Rocha
Assessor-chefe da ouvidoria em substituição

Revisado.

Lígia Vieira de Sá e Lopes
Chefe da Ouvidoria em Substituição

À consideração superior

Fortaleza - CE, 10 de janeiro de 2023.

Juiz DAVID SOMBRA PEIXOTO
Ouvidor Regional Eleitoral

Dra KAMILE MOREIRA CASTRO
Ouvidora da Mulher