



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA

(JANEIRO A ABRIL DE 2022)

Trata-se de Relatório Quadrimestral da Ouvidoria relativo aos atendimentos efetuados e atividades desenvolvidas, no período de janeiro a abril 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> de forma que as manifestações podem ser apresentadas pelo cidadão através das seguintes formas de contato:

- Sistema de Ouvidoria – SOU (Formulário Eletrônico [\(http://apps.tre-ce.jus.br/souform/\)](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 Jaime Benévolo, 21, Centro.
- Carta-resposta: disponível na Sede do TRE-CE e Cartórios Eleitorais do interior do Estado e da Capital.
- 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.

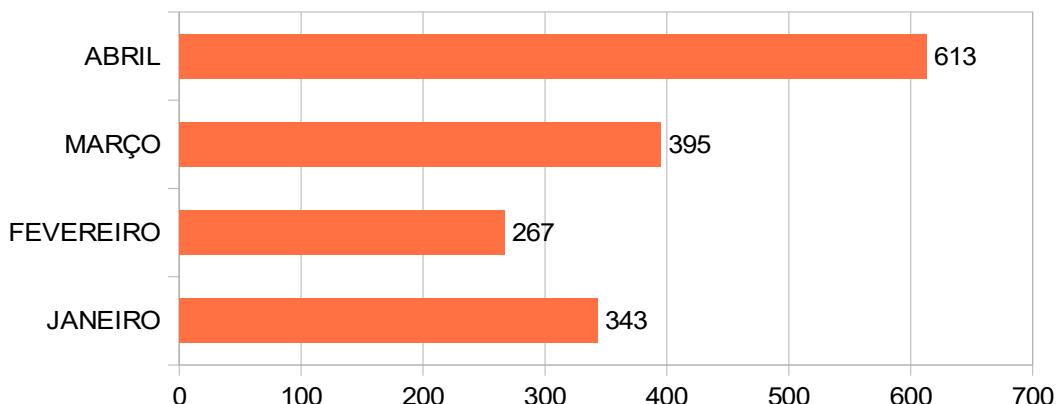
O presente Relatório vem detalhar a demanda da sociedade pelos serviços da Ouvidoria no Primeiro Quadrimestre de 2022 e informar sobre as atividades da unidade no período.

DEMANDAS RECEBIDAS

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o Primeiro Quadrimestre de 2022 a equipe da Ouvidoria atendeu **1.618** demandas, com uma média de **404,5** demandas por mês.

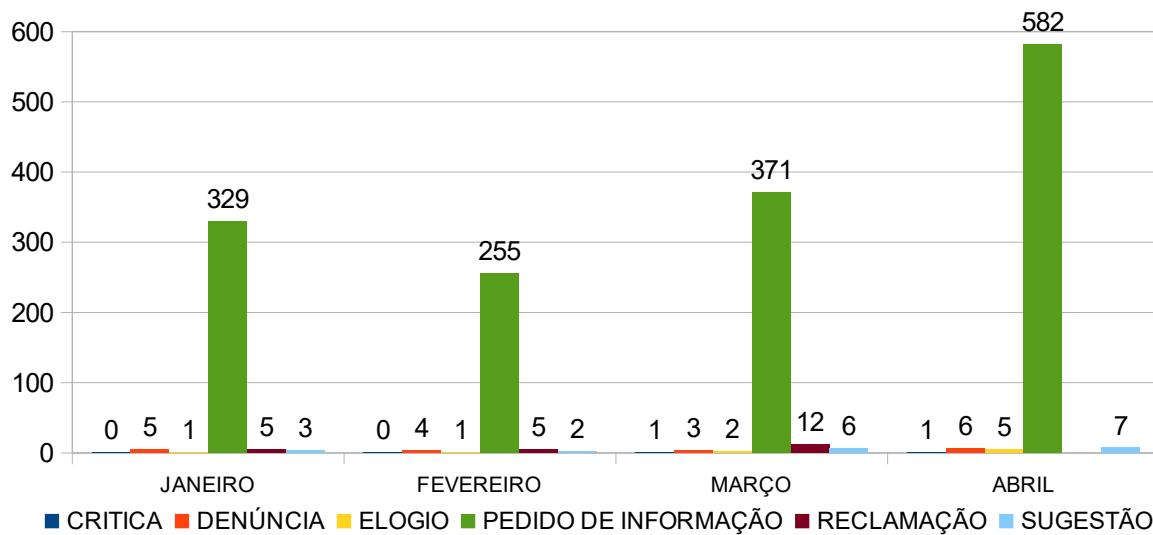
QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS					
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL	MÉDIA MENSAL
343	267	395	613	1.618	404,5

Fonte: Sistema de Ouvidoria



TIPO DE DEMANDA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
CRITICA	0	0	1	1	2
DENÚNCIA	5	4	3	6	18
ELOGIO	1	1	2	5	9
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	329	255	371	582	1.537
RECLAMAÇÃO	5	5	12	15	37
SUGESTÃO	3	2	6	7	18

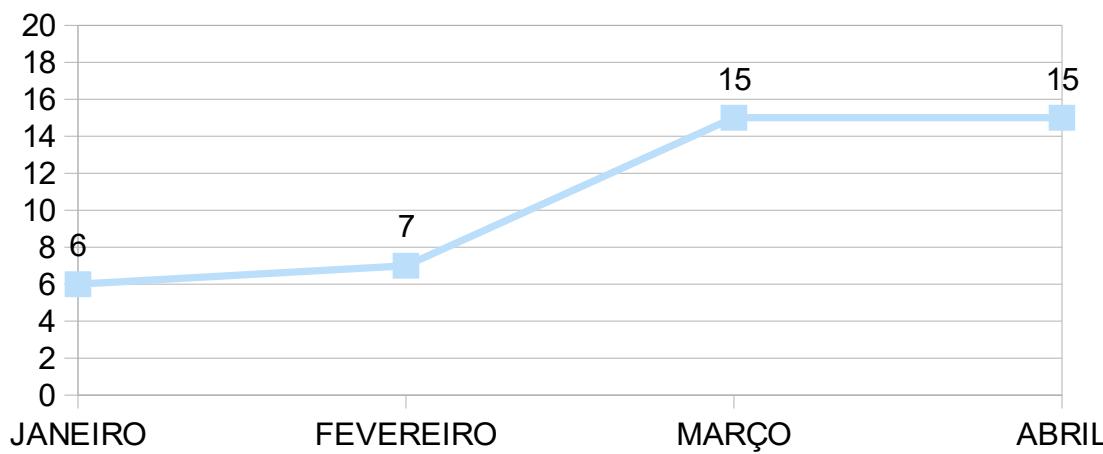
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



Do total de demandas, a grande maioria se enquadrou na categoria de Pedido de Informação (1.537), das quais 43 fundamentaram-se na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). A Ouvidoria registrou ainda 02 Críticas, 18 Denúncias, 09 Elogios, 37 Reclamações e 18 Sugestões..

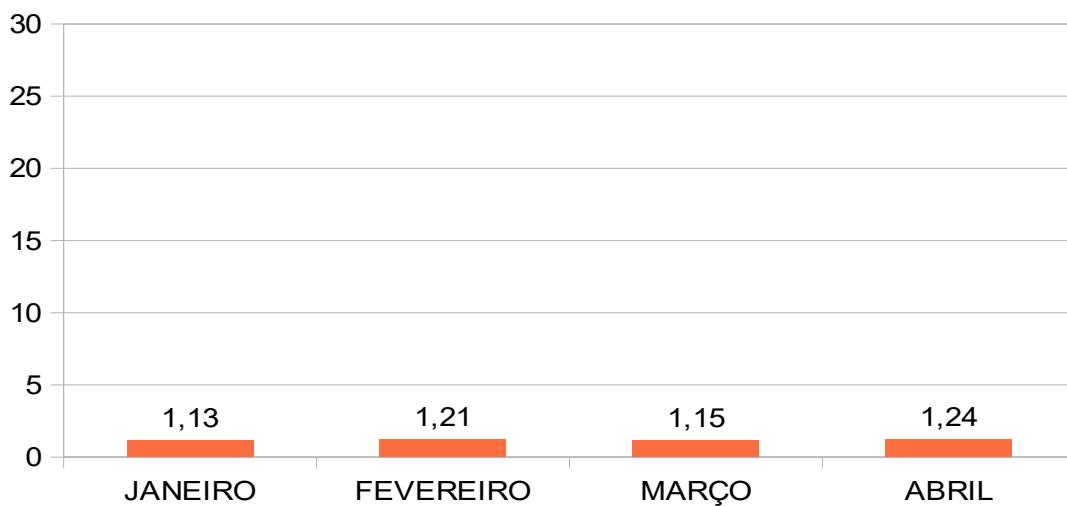
DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA L.A.I (Lei nº12.527/2011)					
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL	MÉDIA/mês
06	07	15	15	43	10,75

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



TEMPO MÉDIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MÉDIA
DIAS	1,13	1,21	1,15	1,24	1,18

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



Os assuntos mais frequentes registrados nesse período foram classificados como ‘Atendimento ao Eleitor’, ‘Título Eleitoral’, ‘Biometria’, e ‘Certidão’, totalizando **1.618** demandas. Importante ainda destacar que no período avaliado, apesar do grande volume concentrado de demandas, o tempo médio de tramitação das solicitações no período foi de apenas **1,18** dias.

Os canais mais utilizados foram o Whatsapp (**1.030**), seguido por e-mail (**287**), Internet (**146**) e telefone (**138**). Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por **168** usuários, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos Clareza (**92,48%**), Cortesia (**94,04%**) e Tempo (**96,05%**), com índice de aprovação médio de **94,19%**.

CANAIS UTILIZADOS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
PRESENCIAL	2	3	1	2	8
EMAIL	59	66	69	93	287
INTERNET	24	24	34	64	146
INTRANET	4	1	2	5	12
TELEFONE	58	18	17	45	138
WHATSAPP	196	155	272	407	1030

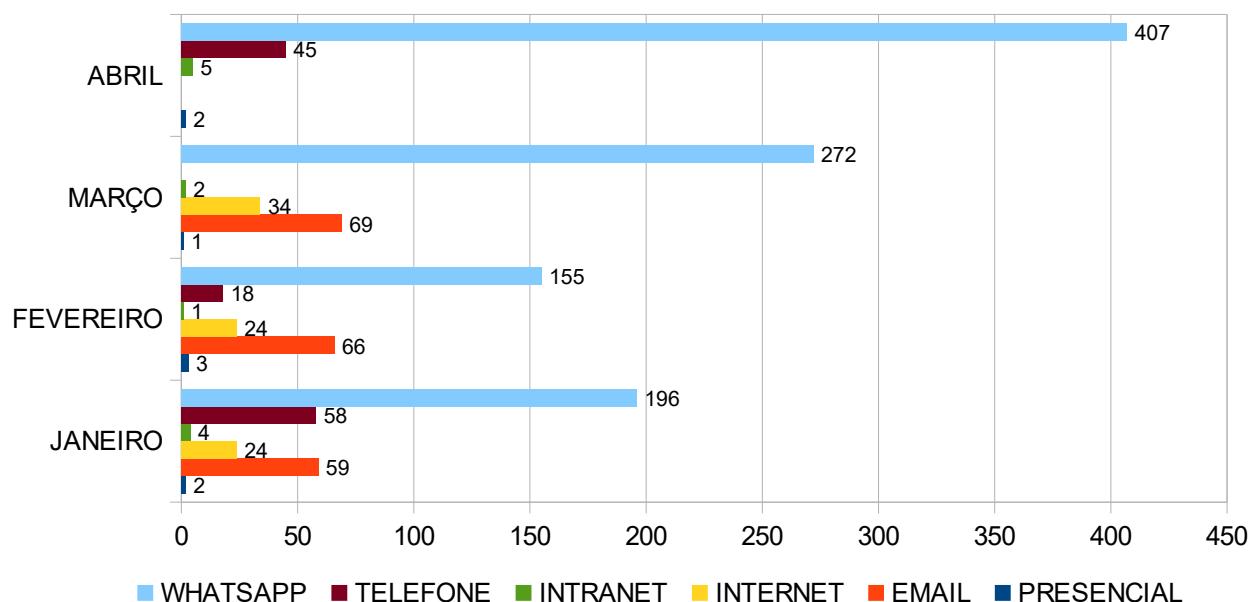
Fonte: Sistema de Ouvidoria



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





ATIVIDADES DESENVOLVIDAS / INICIADAS:

- Realização pela Ouvidoria, em parceria com várias unidades do TRE-CE, do Seminário: “LGPD: A Proteção de Dados Pessoais como Direito Fundamental (EC nº 115/2022)”, a ocorrer na ESMEC nos dias 11 e 12 de abril de 2022. PAD n.º 3222/2022;
- Participação em reuniões frequentes (Grupos de Trabalho) – COE. PAD n.º 17354/2022;
- Solicitação de melhorias no Sistema de Ouvidoria – SOU. PAD N.º 17349/2021;
- Análise da Resolução CNJ de nº 432/2021 – Para atualização das Normas do TSE;
- Início dos estudos para Mapeamento de Processos e Procedimentos da Ouvidoria (fluxograma de atendimento) . PAD N.º 17684/2021;
- Solicitação de Painéis de B.I para OUVIR / SOU. PAD N.º 18673/2021;
- Elaboração de Plano de Ação para o ano de 2022. PAD N.º 20173/2021;
- Migração do sistema SOU para o módulo Ouvidoria do sistema SEI (PAD nº 5547/2021 e PAD nº . 629/2022);
- Planejamento para eventual mutirão de atendimento de fechamento do cadastro eleitoral – 2022. (PAD n.º 1042/2022);
- Solicitação de apoio para a organização de evento com o Dr. Alisson Possa. PAD n.º 1075/2022;
- Ambientação virtual - Novos servidores – PAD n.º 1112/2022;
- CI OUVIR Nº 05/2022 - Apresenta sugestão de criação de Conselho de Usuários, nos termos dos arts. 18 a 22 da Lei nº 13.460/2017 PAD N.º 1816/2022;
- CI OUVIR Nº 007/2022 - Solicita ajustes de TI e ações de outras unidades para cumprimento das normas da Res. CNJ nº 215/2015 alterada pela Res. CNJ nº 389/2021 (Ranking da Transparência) PAD n.º



2083/2022;

- Capacitação OUVIR sobre PDDC 2021 PAD n.º 2666/2022;
- CI nº 08/2022 - Proposta de realização do Seminário “LGPD: A Proteção de Dados Pessoais como Direito Fundamental (EC nº 115/2022)”, a ocorrer na ESMEC nos dias 11 e 12 de abril de 2022. PAD n.º 3222/2022;
- Comunicação Interna do Juiz Ouvidor referente lotação provisória do servidor Renato Vilanova Soares Barbosa PAD n.º 3546/2022;
- CI nº 10/2022 - Projeto Ouvidoria Interativa – Apresenta proposta de criação e divulgação de QR Code para acesso direto ao link da Ouvidoria . PAD N.º 4267/2022;
- CI OUVIR nº 22/2022 - Formaliza convite para participação do Exmo. Corregedor em palestras do Ouvidor na escola Farias Brito nos dias 17 e 18/03/2022 . PAD n.º 4492/2022;
- CI OUVIR nº 26/2022 - Solicita inclusão de usuários OUVIR para editar e adicionar arquivos na intranet e internet . PAD n.º 6533/2022 e
- Ofício-Circular nº 01/2022-OUVM, da Ouvidoria Nacional da Mulher/CNJ, com Levantamento sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias da Mulher, canais e serviços especializados. PAD n.º 6760/2022.



MOVIMENTAÇÕES DE PROCESSOS PAD's

Tipo	2022				Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	
05.Comunicações	7	3	12	2	24
5.Institucional					
05.Comunicações					
5.Informe/Ofícios/Decisões/Acordados/Sentenças		2	2	4	8
03.Administrativo 3.Informação Declaração		1			1
03.Administrativo 3.Horário de Expediente Controle de frequência				1	1
03.Administrativo 3.Organização Processos de trabalho e qualidade				1	1
03.Administrativo 3.Solicitação Cadastro em sistema				1	1
02.Pessoal - Direitos e Vantagens 2.Licenças Saúde SAMED				1	1
TOTAL					37



ANEXOS





CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, a Ouvidoria Eleitoral do Ceará vem envidando esforços para poder prestar um serviço de qualidade a toda a sociedade e bem avaliado pelo cidadão usuário da Justiça Eleitoral, colaborando deste modo para a melhoria contínua das atividades do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

Maria Aureni Lopes
Técnica Judiciária do TRE-CE

Waldemir Higino Farias Paz
Assessor-Chefe da Ouvidoria

Revisado. À consideração superior

Fortaleza - CE, 09 de maio de 2022.

Juiz DAVID SOMBRA PEIXOTO
Ouvendor Regional Eleitoral