



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA

(MAIO A AGOSTO DE 2022)

Trata-se de Relatório Quadrimestral dos atendimentos efetuados e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao período de maio a agosto 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):
[\(https://apps.tre-ce.jus.br/souform/\)](https://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.
- 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. 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.

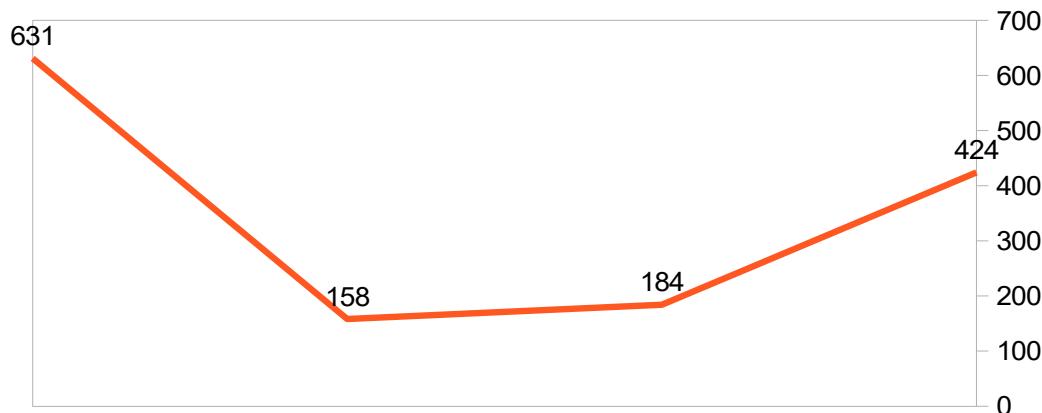
O presente Relatório visa detalhar as demandas da sociedade por meio dos serviços da Ouvidoria no Segundo Quadrimestre de 2022 e informar acerca das atividades desta Unidade no referido período.

DEMANDAS RECEBIDAS

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o Segundo Quadrimestre de 2022 a equipe da Ouvidoria atendeu **1.397** demandas, com uma média de **349,25** demandas por mês.

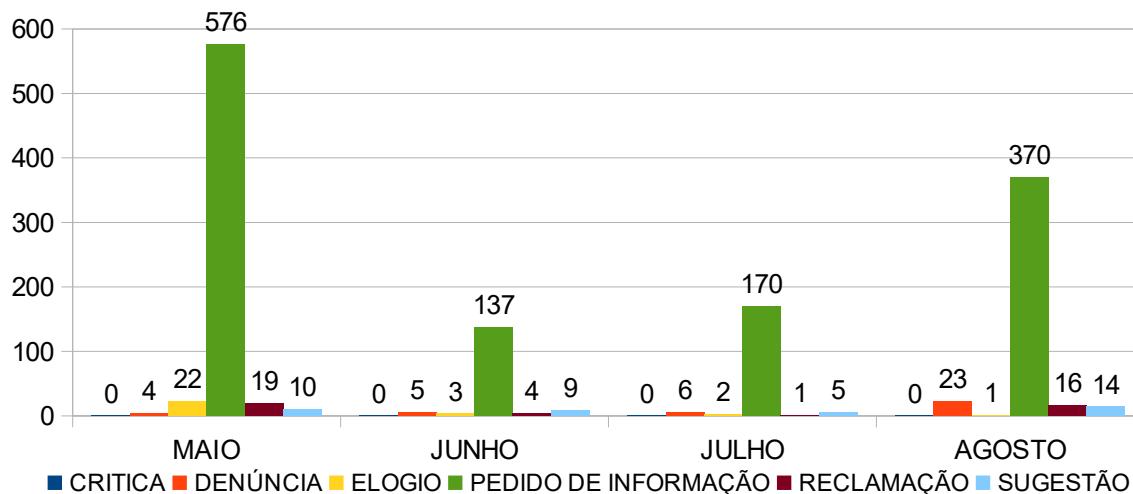
QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS					
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL	MÉDIA MENSAL
631	158	184	424	1.397	349,25

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



TIPO DE DEMANDA	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
CRITICA	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	4	5	6	23	38
ELOGIO	22	3	2	1	28
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	576	137	170	370	1.253
RECLAMAÇÃO	19	4	1	16	40
SUGESTÃO	10	9	5	14	38

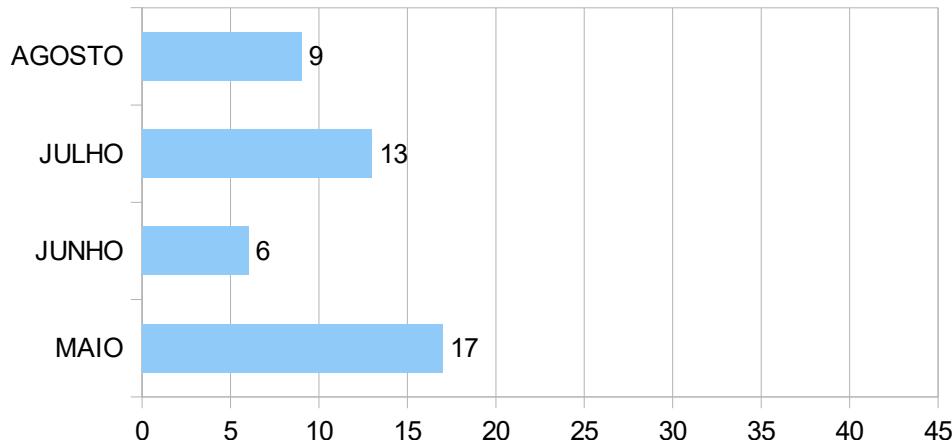
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



Do total de demandas, a grande maioria se enquadrou na categoria de Pedido de Informação (1.253), sendo 45 identificados como pedido com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). A Ouvidoria registrou ainda 38 Denúncias, 28 Elogios, 40 Reclamações e 38 Sugestões.

DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA L.A.I (Lei nº 12.527/2011)					
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL	MÉDIA/mês
17	06	13	09	45	11,25

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU





TEMPO MÉDIO	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	MÉDIA
DIAS	1,30	1,62	1,47	1,58	1,49

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



Os assuntos mais frequentes das demandas registradas durante o período foram os seguintes: **‘Título Eleitoral’, ‘Atendimento ao Eleitor’, ‘Mesário Voluntário’, ‘Certidão’ e ‘Voto em Trânsito’**, totalizando **1.397** 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 **1,49** dias.

Os canais mais utilizados foram o Whatsapp (**664**), seguido por telefone (**274**), e-mail (**221**), Internet (**160**) e presencial (**49**). Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por **41** usuários, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos Clareza (95,53%), Cortesia (97,67%) e Tempo (97,67%), com índice de aprovação médio de 96,96%.

CANAIS UTILIZADOS	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
PRESENCIAL	4	0	0	45	49
EMAIL	82	20	36	83	221
INTERNET	66	15	30	49	160
INTRANET	4	12	1	6	23
TELEFONE	155	24	27	68	274
WHATSAPP	314	87	90	173	664

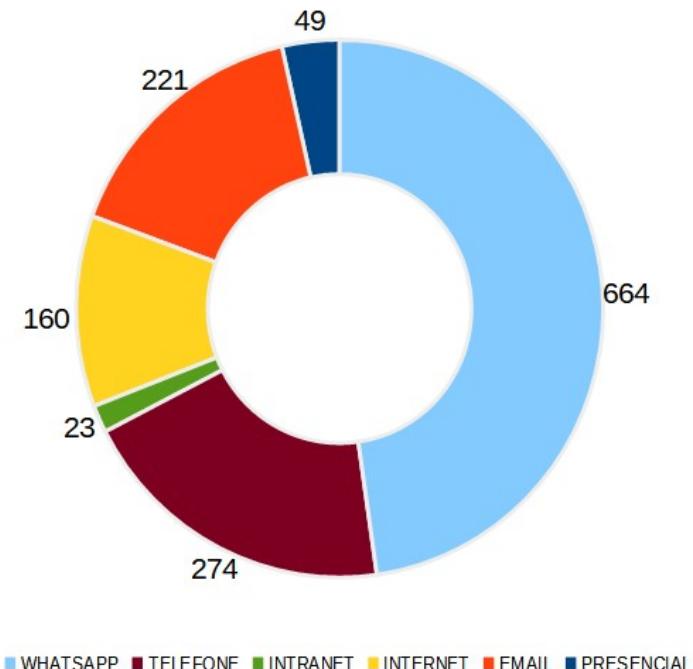
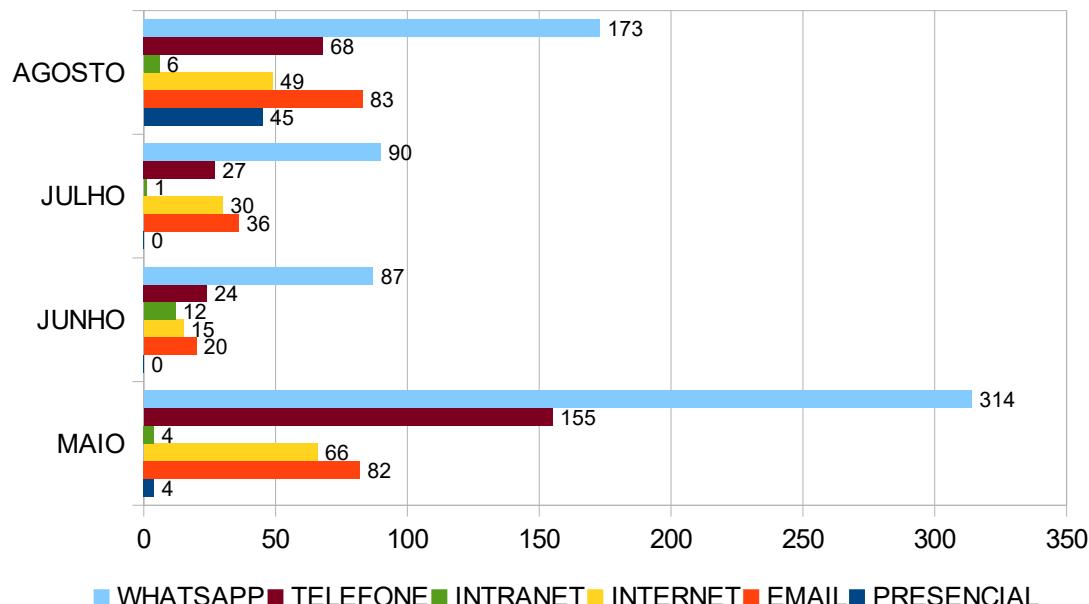
Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU



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



■ WHATSAPP ■ TELEFONE ■ INTRANET ■ INTERNET ■ EMAIL ■ PRESENCIAL



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS / INICIADAS:

- Nos dias 2 e 3 de junho de 2022 o juiz Ouvidor do TRE-CE, David Sombra Peixoto, participou da audiência pública “Registro de Candidatura e LGPD”, que aconteceu na sede do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), em Brasília-DF. O servidor Higino Farias se fez presente no evento assessorando o Juiz Ouvidor do TRE-CE.
- A Ouvidoria do TRE-CE reuniu-se com ouvidorias do CNJ e STJ. O juiz Ouvidor do TRE-CE, David Sombra Peixoto, participou na tarde do dia 02/06/2022, de reunião com o chefe de gabinete e assessor jurídico da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ronaldo Araújo Pedron, na sede do Conselho em Brasília. Também participaram representantes das equipes técnicas das ouvidorias eleitorais do Ceará e Pará, Waldemir Higino Farias e Valéria Athayde Fontelles, respectivamente.
- Dentre os objetivos da reunião com a assessoria da Ouvidoria do CNJ, destacam-se: ranking da transparência CNJ, sistema informatizado e indicadores de ouvidoria; permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e respectivos sistemas de ouvidorias judiciais; busca de orientações sobre instalação da Ouvidoria da Mulher e para alinhamento institucional; diálogos sobre a consolidação da uniformização de procedimentos e integração das ouvidorias judiciais, conforme Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021.
- No dia 03/06/2022, foi realizada reunião com a Ouvidoria do STJ, em Brasília, para tratar de questões sobre sistemas de ouvidorias, visando ao aprimoramento do sistema SOU da Ouvidoria do TRE-CE. Na ocasião, a assessora da Ouvidoria do STJ apresentou os diversos aspectos do sistema de ouvidoria e da estratégia de business intelligence (painéis B.I) daquela Corte Superior, tecnologia já em uso pela Ouvidoria deste Regional, disponível em fase de testes no Observatório de Dados e que, em breve, será divulgada também na internet. Além do funcionamento



dos sistemas de ouvidoria, constaram da pauta da reunião: metas e indicadores de atendimento; pesquisa de satisfação; relatórios técnicos e critérios de transparência do CNJ; ajuste sistêmico para casos de requisição de informações de Titulares de Dados Pessoais, na forma da LGPD. Pauta idêntica foi adotada na reunião com a assessora-chefe da Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Eliane Bavaresco Volpato, na sexta-feira, 3/6, na sede do TSE em Brasília.

- No período de 1 a 30 de junho esta Ouvidoria Eleitoral participou da II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, evento este promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) em comemoração aos 5 anos da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários).
- O servidor da Ouvidoria Regional Eleitoral (Ouvir) do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), Waldemir Higino Farias Paz, teve a sua dissertação de mestrado aprovada, tornando-se apto para receber o grau de Mestre em Sistemas de Gestão pela Universidade Federal Fluminense (UFF).
- No dia 14/06/2022, em reunião do Comitê Estratégico do Tribunal, esta Ouvidoria Regional Eleitoral apresentou relatório acerca da Pesquisa de Satisfação no Fechamento do Cadastro, sendo observado que o TRE-CE foi muito bem avaliado pelos eleitores atendidos entre 25 de abril e 4 de maio no Centro de Eventos do Ceará (CEC). No atendimento ampliado no CEC, foram atendidas presencialmente 11.046 pessoas.
- A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou, no dia 23 de junho de 2022, do IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, na sede do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ/SP), e no dia seguinte (24/6), da II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais e de reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud).
- No dia 1º de julho de 2022 foi realizada a 24ª Reunião Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE). Na ocasião, a juíza



Kamile Moreira Castro, membro do pleno do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) e ouvidora eleitoral substituta do TRE, foi reconduzida por aclamação à Presidência do Colégio de Ouvidores por meio da assembleia geral para a eleição da Comissão Executiva - gestão 08/2022 a 08/2023. A assembleia reuniu ouvidoras(es) eleitorais de todo o país, dentre eles(as), o ouvidor regional eleitoral do Ceará, Dr. David Sombra Peixoto.

- Nos dias 12 e 13 de julho, na cidade do Crato, a equipe da Ouvidoria participou do Seminário Regional Democracia, Informação e Voto: Desafios das Eleições 2022. O Juiz Ouvidor, Dr. David Sombra Peixoto compôs a mesa de abertura do evento, tendo ainda a Ouvidoria Eleitoral, através de servidores, promovido pesquisa de satisfação com os participantes do seminário.
- No dia 15/07/2022 foi apresentada pesquisa científica sobre a "Eficiência Operacional do Atendimento do TRE-CE em Demandas Registradas na Ouvidoria em 2018" no XVI Congresso Nacional de Excelência em Gestão (CNEG) & Simpósio de Inovação e Responsabilidade Social (INOVARSE 2022). A pesquisa sobre a eficiência do atendimento das unidades do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) em demandas registradas no Sistema de Ouvidoria (SOU) nas Eleições Gerais de 2018, apresentada na Edição 2022 do CNEG & INOVARSE, contempla aspectos de Gestão da Informação e Organizacional, Governança e Pesquisa Operacional, sendo a eficiência e a análise de performance das unidades do TRE-CE obtidas através de metodologia de decisão multicritério (MCDM).
- No PAD nº 15645/2020 esta Ouvidoria Regional Eleitoral apresentou minuta de Resolução acerca da política de tratamento e proteção de dados pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará, cuja minuta foi aprovada pelo pleno do Tribunal em sessão do dia 18/07/2022, passando assim a Resolução a receber o nº 892/2022.
- O ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), Juiz



David Sombra Peixoto, e a ouvidora substituta e presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), Juíza Kamile Moreira Castro, participaram, no dia 08/08/2022, do lançamento da Cartilha Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais. O evento, cuja abertura foi feita pelo presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), ministro Edson Fachin, ocorreu na sede do TSE, em Brasília.

- No citado evento, o ouvidor titular, a ouvidora substituta do TRE-CE, o servidor Higino Farias da Ouvidoria e a servidora Anna Carolina Alencar, da Coordenadoria de Sessões e Jurisprudências (Cosej), fizeram parte do Grupo de Trabalho do TSE responsável pela elaboração das orientações para a referida cartilha. Além deles, integraram o grupo, representantes do TSE e dos TREs GO, PA, PB, RJ, PE, PI, MS e SP.
- O servidor Higino Farias e a servidora Anna Carolina Alencar representaram o TRE-CE no Encontro Nacional de Servidores e Servidoras de Ouvidorias Eleitorais ocorrido no dia 08/08/2022 no Tribunal Superior Eleitoral.
- No dia 18/08/2022, o pleno do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), presidido pelo desembargador Inacio Cortez, aprovou a Resolução nº 901/2022, que dispõe sobre criação da Ouvidoria da Mulher no âmbito do Regional, que funcionará como parte integrante da Ouvidoria do TRE-CE. Na mesma sessão foi aprovado pelo pleno do tribunal o nome da ouvidora substituta do TRE-CE, Juíza Kamile Castro, para a Presidência da Ouvidoria da Mulher.
- No dia 22/08/2022 foi realizada a primeira reunião da Ouvidoria da Mulher e Comissão de Participação Feminina (CPFem) para discutir ações e estratégias destinadas à instalação do canal de escuta.
- Participação da ouvidora substituta e presidente do COJE, Dra. Kamile Castro, no Seminário Nacional “Mulher na Política: avanços e desafios”, ocorrido em São Luís (MA), no dia 20 de julho de 2022. (SEI nº 2022.0.000000161-0).
- Análise da Resolução CNJ de nº 432/2021 e Resolução TSE nº 23.705 de



2 de agosto de 2022, para atualização das normas regimentais sobre a Ouvitoria Regional Eleitoral do Ceará;

- Solicitação de melhorias no Sistema de Ouvitoria – SOU. PAD N° 17349/2021;
- Início dos estudos para Mapeamento de Processos e Procedimentos da Ouvitoria (fluxograma de atendimento) . PAD N° 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 Ouvitoria do sistema SEI (PAD nº 5547/2021 e PAD nº . 629/2022);
- CI OUVIR Nº 02/2022 - Atualização da Carta de Serviços - Ouvitoria (PAD nº 7278/2022)
- 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 10/2022 - Projeto Ouvitoria Interativa – Apresenta proposta de criação e divulgação de QR Code para acesso direto ao link da Ouvitoria . PAD N.º 4267/2022;
- CI OUVIR – Solicitação de inscrição do servidor Renato Vilanova Soares Barbosa, no curso online de Capacitação e Certificação em Ouvitoria pela Associação Brasileira de Ovidores/Ombudsman – ABO Nacional.



MOVIMENTAÇÕES DE PROCESSOS PAD's

Tipos	2022				Total
	Mai	Jun	Jul	Ago	
02.Pessoal - Direitos e Vantagens 2.Licenças Saúde SAMED	2				2
03.Administrativo 3.Horário de Expediente Controle de frequência	2		1		3
05.Comunicações 5.Institucional	7	3			10
01.Pessoal 1.Movimentação Substituição - Eventual SEREF	1				1
02.Pessoal - Direitos e Vantagens 2.Férias Alteração	1				1
03.Administrativo 3.Informação Declaração	1				1
05.Comunicações 5.Informe/Ofícios/Decisões/Acórdãos/Sentenças	1				1
03.Administrativo 3.Controle Recomendação		1			1
TOTAL					20



MOVIMENTAÇÕES DE PROCESSOS SEI's

Tipos	2022				Total
	Mai	Jun	Jul	Ago	
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Benefício Assistência a saúde - SEREF				1	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Licenças Doença em pessoa da família SAMED				2	2
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Licenças Saúde SAMED			1		1
03.ADMINISTRATIVO 3. Gestão de Documentos Transferência de documentos			1		1
03. ADMINISTRATIVO 3.Capacitação e Desenvolvimento Profissional Avaliação de desempenho				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Controle de frequência				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Solicitação Cadastro em sistema				1	1
05.COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Reclamação			1		1
05.COMUNICAÇÕES 5.Institucional			3	4	7
TOTAL					16



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.

Renato Vilanova Soares Barbosa
Servidor público - Matrícula 70914

Maria Aureni Lopes
Chefe da Ouvidoria em substituição

Francisco Ananias Dantas Lima
Assistente Administrativo

Waldemir Higino Farias Paz
Assessor-Chefe da Ouvidoria

Revisado. À consideração superior.

Fortaleza - CE, 16 de setembro de 2022.

Juiz DAVID SOMBRA PEIXOTO
Ouvíador Regional Eleitoral

Juíza KAMILE MOREIRA CASTRO
Ouvíadora Substituta Regional Eleitoral