



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA

(JANEIRO A ABRIL DE 2023)

Trata-se de Relatório Quadrimestral dos atendimentos efetuados e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao período de **janeiro a abril de 2023**, 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 800, 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 uma Juíza Ouvidora 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.

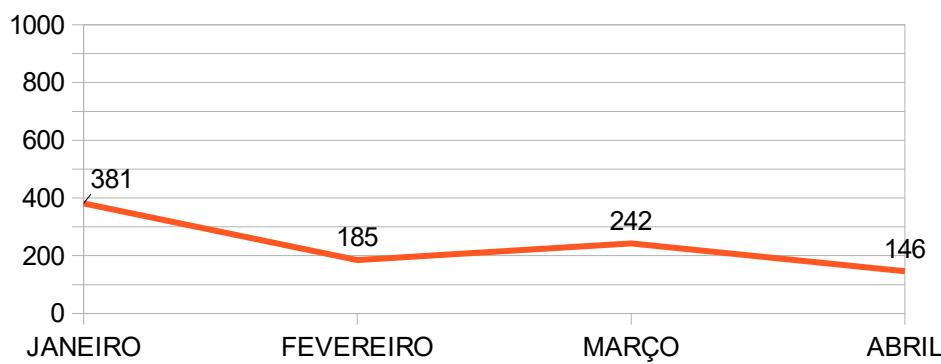
O presente Relatório visa detalhar as demandas da sociedade por meio dos serviços da Ouvidoria no Primeiro Quadrimestre de 2023 e informar acerca das atividades desta Unidade no referido período.

DEMANDAS RECEBIDAS

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o Primeiro Quadrimestre de 2023 a equipe da Ouvidoria atendeu **954** demandas, com uma média de **238,5** demandas por mês.

QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS					
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL	MÉDIA MENSAL
381	185	242	146	954	238,5

QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

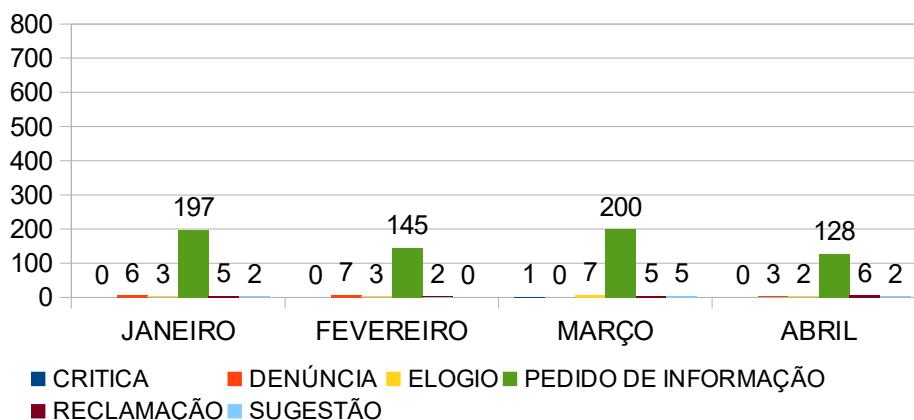
TIPO DE DEMANDA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
CRITICA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA	6	7	0	3	16
ELOGIO	3	3	7	2	15



PEDIDO DE INFORMAÇÃO	197	145	200	128	670
RECLAMAÇÃO	5	2	5	6	18
SUGESTÃO	2	0	5	2	9

Do total de demandas, a grande maioria se enquadrou na categoria de Pedido de Informação (**670**), sendo **12** identificados como pedido com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). A Ouvidoria registrou ainda **16** Denúncias, **15** Elogios, **18** Reclamações e **9** Sugestões.

TIPO DE OCORRÊNCIA

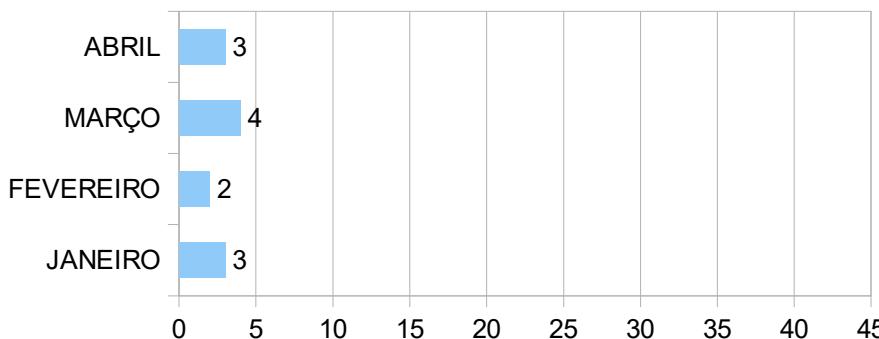


Fonte: Sistema SOU

DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA L.A.I (Lei nº12.527/2011)

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL	MÉDIA/mês
3	2	4	3	12	3

DEMANDAS LAI



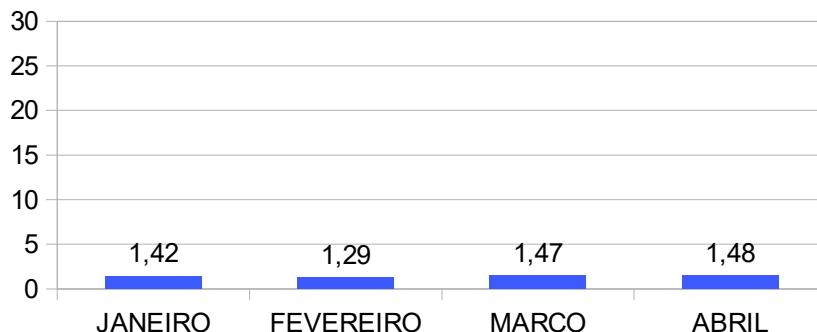
Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO	JANEIRO	FEVEREIR	MARÇO	ABRIL	MÉDIA
-------------	---------	----------	-------	-------	-------



DIAS	O	O	O	O	O
1,42	1,29	1,47	1,48	1,41	

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

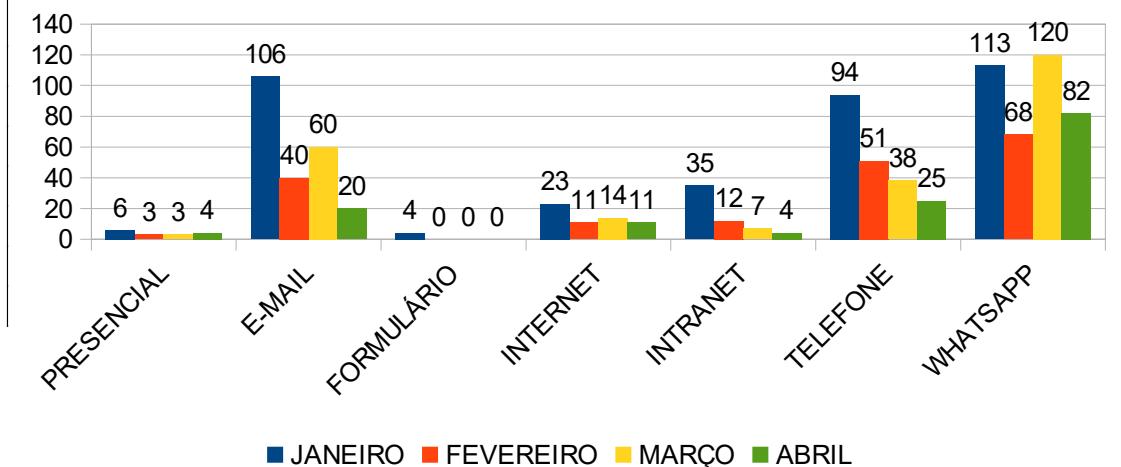


Fonte: Sistema SOU

Os assuntos mais frequentes das demandas registradas durante o período foram os seguintes: **‘Certidão de Quitação’**, **‘Pedido de Informação’**, **‘Servidor’**, **‘Título Eleitoral’** e **‘Multa Eleitoral’**, totalizando **486** 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 **1,41** dias.

Os canais mais utilizados foram o Whatsapp (383) seguido por E-mail (280), Telefone (208), Intranet (58) e Internet (59). Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por **21** usuários, que avaliaram positivamente (Satisffeito ou Muito Satisffeito) os atendimentos nos quesitos Clareza (89,71%), Cortesia (96,85%) e Tempo (94,47%), com índice de aprovação médio de **93,67%**.

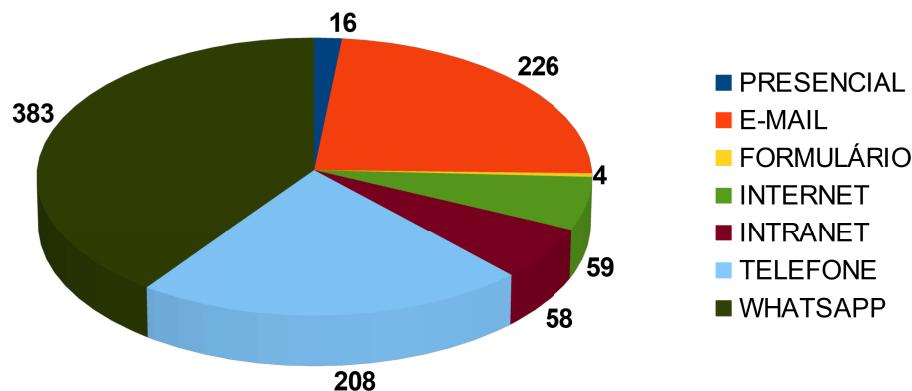
DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO



Fonte: Sistema SOU



DEMANDAS TOTAIS POR CANAL
Fonte: Sistema SOU



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS / INICIADAS:

- A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou, na quarta-feira, 11/1, de reunião com a Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria (COUVI) e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE). O objetivo do encontro foi a troca de experiências e de boas práticas institucionais, bem como firmar parcerias conjuntas para o fortalecimento do serviço de ouvidoria.
- O Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juiz David Sombra Peixoto, realizou, na quinta-feira, 19/1, reunião com a equipe da Ouvidoria (ASOUV e OUVIR) para dar seguimento aos preparativos da organização do Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), que ocorrerá nos dias 15 e 16 de março deste ano na sede do TRE-CE
- A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará (Ouvir), conduzida pelo ouvidor David Sombra Peixoto, segue com os preparativos para o Seminário Nacional das Ouvidorias, que acontecerá, nos dias 15 e 16 de março, em Fortaleza. Na segunda-feira, 30/1, houve, na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), a primeira reunião presencial preparatória para o seminário. Será a primeira vez que Fortaleza sediará o evento, que estará em sua 6ª edição



- O Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juiz David Sombra, reuniu-se com a Ouvidora do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ministra Regina Helena, nesta quarta-feira, 8/2, na sede do STJ. As Ouvidorias são parceiras institucionais.
- O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e a Controladoria-Geral da União, com apoio da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, convidam ouvidoras e ouvidores, servidoras e servidores de ouvidorias, acadêmicos e outros interessados para a primeira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, que ocorrerá em Fortaleza, nos dias 15 e 16 de março.
- A Ouvidoria da Mulher do TRE-CE, em parceria com o Sindicato dos Servidores da Justiça Eleitoral do Ceará, convida para a roda de conversa em comemoração ao Dia da Mulher. O evento ocorrerá no dia 6 de março, de 8 h às 13hs, na sala de treinamento (andar P).
- Na quarta-feira, 1°/3, a Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará e a Escola Judiciária Eleitoral divulgaram Relatórios de Atividades do ano de 2022. A apresentação ocorreu em reunião do Comitê Estratégico do Tribunal.
- O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, através da Ouvidoria, realizará, no dia 14 de março, às 9 h, Sessão Solene de entrega da Comenda de Mérito ao Ouvidor. A homenagem é conferida pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará a personalidades que contribuem para a formação de Ouvidorias como instrumentos de aperfeiçoamento da gestão e da democracia.
- Na semana em que se celebra o Dia Internacional da Mulher (8 de março), a Ouvidoria da Mulher do TRE-CE, em parceria com o Sindicato dos Servidores da Justiça Eleitoral do Ceará, realizou, na manhã da segunda-feira, 6/3, roda de conversa especial para o mês das mulheres.
- Nos dias 15 e 16 de março, participarão da primeira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023 ouvidoras e ouvidores, servidoras e servidores de ouvidorias, acadêmicos(as) e interessados(as) de todo o país. O evento, que ocorrerá na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), debaterá assuntos relacionados à Ouvidoria, inovação no setor público e democracia.
- O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, através da Ouvidoria, realizou, na manhã da terça-feira, 14 de março, Sessão Solene de entrega da Comenda de Mérito ao Ouvidor. A homenagem é conferida pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará a personalidades que contribuem para a formação de Ouvidorias como instrumentos de aperfeiçoamento da gestão e da democracia. Na edição deste ano, dez



personalidades foram agraciadas com a honraria. O evento foi transmitido pelo canal do TRE-CE no Youtube.

- A primeira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023 iniciou na manhã da quarta-feira, 15/3. O evento, que acontece na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), é promovido pelo TRE e pela Controladoria-Geral da União (CGU) e conta com apoio da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e do Tribunal de Contas do Estado do Ceará.
- O Tribunal Regional Eleitoral (TRE-CE) celebra nesta quinta-feira, 16 de março, o Dia Nacional do Ouvidor. A data foi instituída através da Lei n.º 12.632/12.
- A juíza da Corte do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e ouvidora da Mulher, Kamile Moreira Castro, é a nova ouvidora do TRE-CE. O anúncio foi feito pelo presidente do tribunal, Des. Inacio de Alencar Cortez Neto, na sessão administrativa desta terça-feira, 21/3.
- A juíza Kamile Moreira Castro, ouvidora e juíza da Corte do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), participou, nessa terça-feira, 28/3, do III Encontro Nacional de Magistradas Integrantes de Cortes Eleitorais. Realizado pela Comissão TSE Mulheres e pela Escola Judiciária Eleitoral do Tribunal Superior Eleitoral (EJE/TSE), em parceria com a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), o encontro ocorreu no Salão Nobre da sede do TSE, em Brasília.
- A Juíza e Ouvidora Kamile Moreira Castro foi condecorada com a Medalha da Ordem do Mérito Judiciário Militar (OMJM), inserindo, desta forma, O Tribunal Regional do Ceará (TRE-CE) no livro de honra do Superior Tribunal Militar (STM), com o referido grau de Distinção. A cerimônia aconteceu nessa quarta-feira, 29/3, no Clube do Exército, em Brasília. A solenidade aconteceu em alusão a comemoração a data da criação da Corte, ocorrida em 1º de abril de 1808.
- A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) encerrou o mês das mulheres com um café da manhã. O encontro foi um momento de descontração e troca de experiências entre servidoras e servidores do TRE com mulheres componentes de outros órgãos públicos estado. A ouvidora do tribunal, juíza Kamile Moreira Castro, recebeu convidadas e convidados na sede do TRE, nesta sexta-feira, 31/3.
- A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), em parceria com o plano de saúde GEAP, realizará a II Roda de Conversa no dia 20/04, das 7h30 às 13h30, na sala de treinamento do TRE. O evento será aberto para os públicos interno e externo do Tribunal e ocorrerá somente na modalidade presencial. Será oferecido ainda café da manhã de boas-vindas, e, ao final do



evento, haverá sorteio de brindes para inscritos e inscritas.

- Na terça-feira, 11/4, o assessor-chefe da Ouvidoria Regional Eleitoral, Waldemir Higino, e a chefe da Ouvidoria em substituição, Lígia Vieira, reuniram-se com as servidoras da Secretaria de Proteção Social (SPS) Lidiane Nogueira Rebouças, Camila da Silva Silveira e Isabelle Costa de Sousa, para apresentação do projeto de implantação da Política Judiciária de Atenção às Pessoas em Situação de Rua (PopRuaJud). Também participaram as colaboradoras da Ouvidoria Nathália Cavalcante e Ana Júlia.
- Na segunda-feira, 17/4, a juíza ouvidora do TRE-CE e ouvidora da Mulher, Kamile Moreira Castro, reuniu-se com a secretária de Proteção Social, Justiça e Cidadania, Onélia Leite de Santana, para elaboração de futuras ações e implantação do (PopRuaJud), projeto direcionado à Política Judiciária de Atenção às Pessoas em Situação de Rua, em atuação conjunta com o “Projeto Acolher” da Secretaria da Proteção Social (SPS).
- A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará divulgou os temas que serão tratados durante a audiência pública em Tianguá. O evento acontecerá na próxima segunda-feira, 24/4, às 9 h, na Instituição de Ensino Superior Ieducare (FIED)/Faculdade Uninta e abordará o tema “Ouvidoria, Direitos de Usuários/as dos Serviços Públicos, Cidadania, Governança e Democracia”. A audiência ocorre em parceria com a Corregedoria Regional Eleitoral do Ceará e integra o projeto TRE em Movimento.

MOVIMENTAÇÕES DE PROCESSOS SEI's

Tipo	2023				Total
	JAN	FEV	MAR	ABR	
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Ficha Funcional Certificados				1	1
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Pagamentos Remuneração	1				1
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Férias Alteração	1	1		1	3
02.PESSOAL –	1	2	2		5



DIREITOS E VANTAGENS 2.Licenças Saúde SAMED					
03. ADMINISTRATIVO 3. Capacitação e Desenvolvimento Profissional Levantamento de necessidades		1	1		2
03. ADMINISTRATIVO 3. Capacitação e Desenvolvimento Profissional Organização de eventos			1		1
03. ADMINISTRATIVO 3.Orçamento	1				1
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Controle de frequência	1	1	5	1	8
03. ADMINISTRATIVO 3.Projetos				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Regulamento	2		1		3
03. ADMINISTRATIVO 3.Projetos				1	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Tecnologia da Informação		1	1	1	3
04.BENS E SERVIÇOS 4.Aquisição Ordinária Serviço				3	3
05.COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Pedido de informação			1		1
05.COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Reclamação				2	2
05.COMUNICAÇÕES 5.Informe/Ofícios/Decisões/Acordãos/Sentenças	3	6	9	5	23
05.COMUNICAÇÕES 5.Institucional	19	8	10	5	42



TOTAL:	29	20	31	21	101
---------------	----	----	----	----	-----

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 Tribunal Regional Eleitoral do Ceará aos jurisdicionados.

Ana Júlia Barbosa Nunes

Assistente Administrativo

Cláudia Montenegro Siqueira Rodrigues

Assistente Administrativo

Francisco Ananias Lima

Assistente Administrativo

Lígia de Sá Lopes

Chefe da ouvidoria em substituição

Waldemir Higino Farias Paz

Assessor Chefe da Ouvidoria

À Consideração superior.

Fortaleza – CE, 02 de maio de 2023.

Dra. KAMILÉ MOREIRA CASTRO
Juíza Ouvidora da Mulher
Ouvidora Regional Eleitoral