



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

(JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023)

Trata-se de Relatório Quadrimestral dos atendimentos efetuados e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará no período de **janeiro a dezembro 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 (OUVIR), regulamentada pela Resolução nº 951/2023, é o canal direto de comunicação entre o cidadão e o TRE-CE, mediante recebimento de demandas de natureza diversa (elogios, sugestões, pedidos de informações, reclamações, denúncias, críticas, requisição de titular de dados e pedidos de providências) referentes às atividades realizadas pela Instituição.

A OUVIR é uma unidade integrante da alta administração do TRE-CE, e sua gestão fica a cargo do Juiz Ouvidor, magistrado em atividade na Justiça Eleitoral indicado pela Presidência e eleito pelos membros da Corte. A função é representar o cidadão junto ao Tribunal e cartórios eleitorais, atuando de forma mediadora, encaminhando e solucionando as manifestações apresentadas.

À Ouvidoria Regional Eleitoral está vinculada a Ouvidoria da Mulher, instância especializada no recebimento de reclamações e/ou notícias relacionadas à violência contra a mulher nas suas variadas formas, tendo à frente uma Juíza Ouvidora. A função de Ouvidora da Mulher é exercida por magistrada em atividade na Justiça Eleitoral, indicada pelo Presidente do Tribunal.

Para o recebimento de demandas, existem diversos canais à disposição da cidadã e do cidadão, a saber:

- *link* específico no portal da Justiça Eleitoral do Ceará (<https://www.tre-ce.jus.br/o-tre/ouvidoria>), e as manifestações podem ser apresentadas pelo cidadão pelos canais abaixo:
- Sistema de Ouvidoria – SOU (Formulário Eletrônico): sistema de registro de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação (<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf>);
- Telefone: (85) 3453 – 3857;



- WhatsApp: (85) 9 9430 – 6318;
- Telegram: (85) 9 9430 – 6318;
- E-mail: ouvidoria@tre-ce.jus.br e ouvidoriamulher@gmail.com;
- 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.

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.

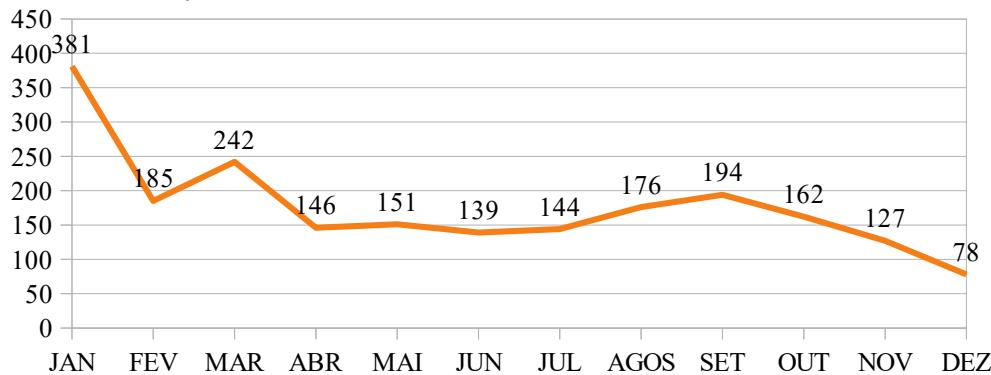
O presente Relatório visa detalhar as demandas da sociedade por meio dos serviços da Ouvidoria no ano de 2023 e informar acerca das atividades desta Unidade no referido período.

DEMANDAS RECEBIDAS

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o ano de **2023** a equipe da Ouvidoria atendeu **2.125** demandas, com uma média de **177** demandas por mês.

QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS													MÉDIA MENSAL
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
381	185	242	146	151	139	144	176	194	162	127	78		177

QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

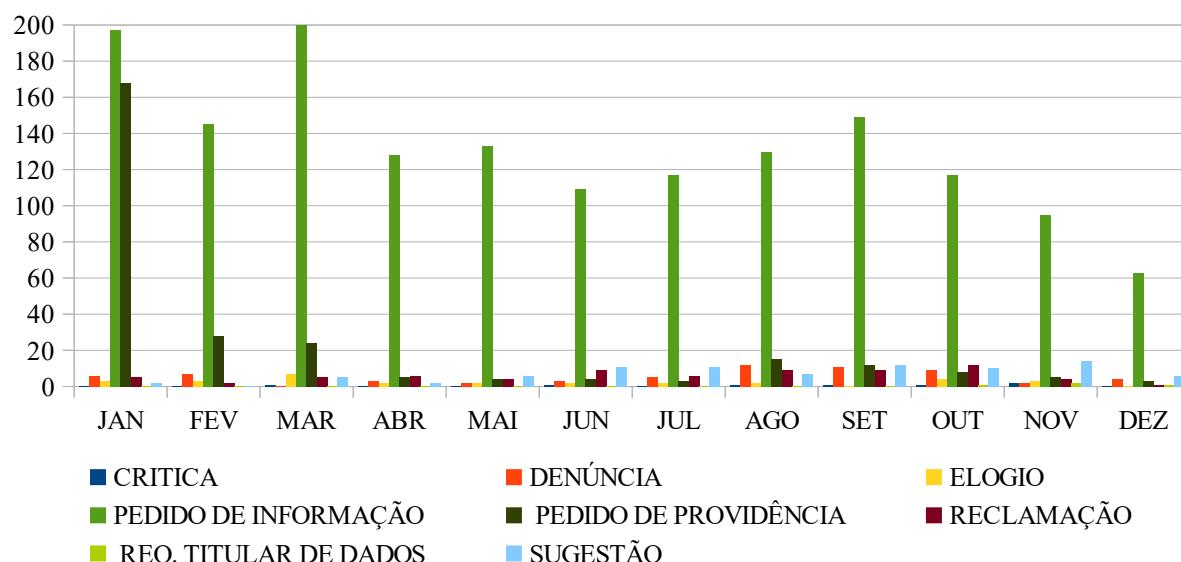


TIPO DE OCORRÊNCIA

Do total de demandas, a grande maioria se enquadrou na categoria de Pedido de Informação (1.583), sendo 62 identificados como pedido com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) 60 atendidas e nenhuma indeferida. A Ouvidoria registrou ainda 279 Pedidos de providências, 86 Sugestões, 72 Reclamações e 64 Denúncias.

TIPO DE DEMANDA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CRITICA	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	0	7
DENÚNCIA	6	7	0	3	2	3	5	12	11	9	2	4	64
ELOGIO	3	3	7	2	2	2	2	2	0	4	3	0	30
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	197	145	200	128	133	109	117	130	149	117	95	63	1583
PEDIDO DE PROVIDÊNCIA	168	28	24	5	4	4	3	15	12	8	5	3	279
RECLAMAÇÃO	5	2	5	6	4	9	6	9	9	12	4	1	72
REQUISIÇÃO DE TITULAR DE DADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4
SUGESTÃO	2	0	5	2	6	11	11	7	12	10	14	6	86

TIPO DE OCORRÊNCIA



Fonte: Sistema SQU

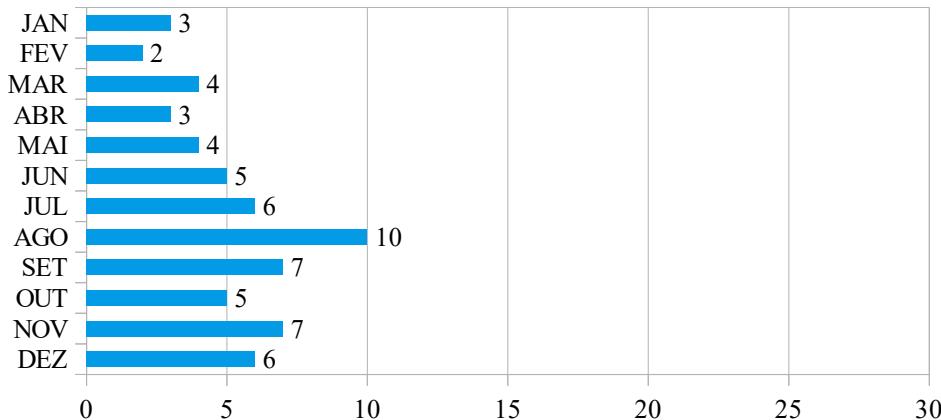
OCORRÊNCIAS LAI

DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA LAI (Lei nº12.527/2011)



3	2	4	3	4	5	6	10	7	5	7	6	5,16
---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	------

DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA LAI

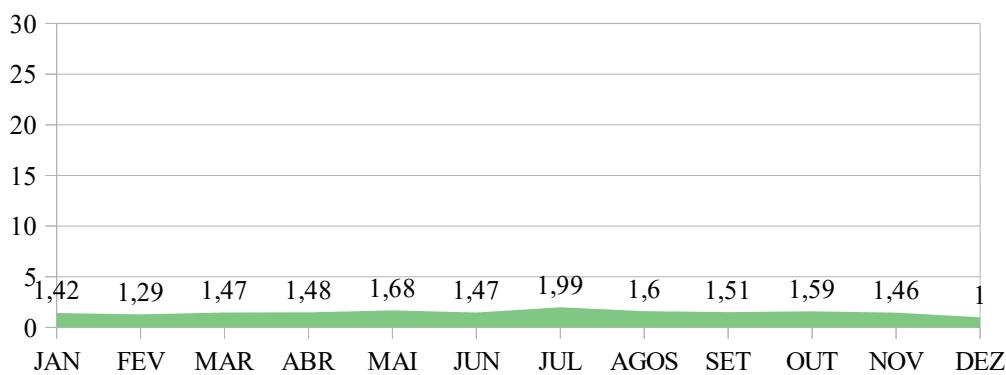


Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA EM DIAS ÚTEIS												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL
1,42	1,29	1,47	1,48	1,68	1,47	1,99	1,60	1,51	1,59	1,46	1,00	1,49

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS ÚTEIS



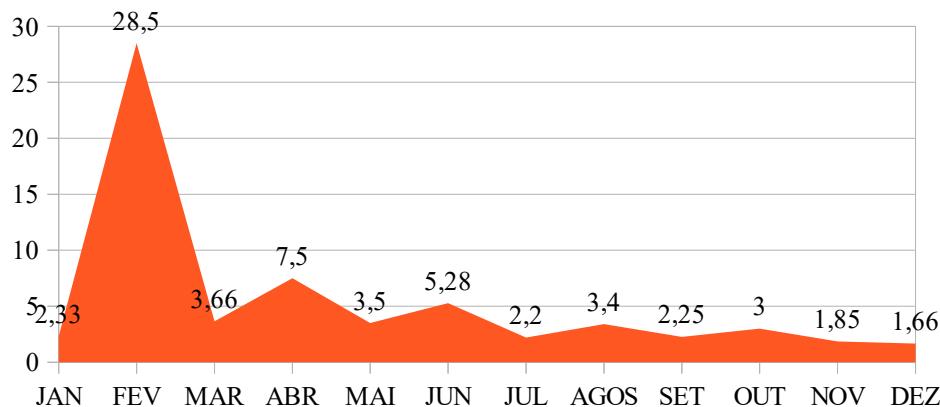
Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS NA L.A.I.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS NA LAI EM DIAS ÚTEIS												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA MENSAL
2,33	28,50	3,66	7,50	3,50	5,28	2,20	3,40	2,25	3,0	1,85	1,66	5,42



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS NA LAI EM DIAS ÚTEIS



Fonte: Sistema SOU

Os assuntos mais frequentes das demandas registradas durante o ano foram os seguintes: ‘Título Eleitoral’, ‘Pedido de Providência’, ‘Cadastro Eleitoral’, ‘Certidão’, ‘Servidor’, ‘Eventos/Seminários’ e ‘Biometria’, totalizando 1.105 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.

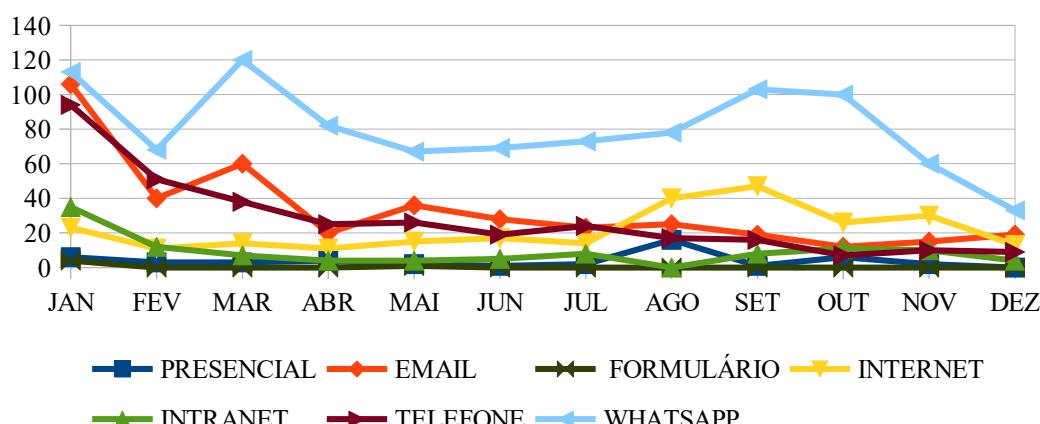
CANAIS MAIS UTILIZADOS

Os canais mais utilizados foram o *Whatsapp* (966), seguido por *E-mail* (403), *Telefone* (336), *Internet* (261) e *Intranet* (108).

CANAIS UTILIZADOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PRESENCIAL	6	3	3	4	2	1	2	16	1	6	2	0	46
E-MAIL	106	40	60	20	36	28	23	25	19	12	15	19	403
FORMULÁRIO	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
INTERNET	23	11	14	11	15	17	14	40	47	26	30	13	261
INTRANET	35	12	7	4	4	5	8	0	8	11	10	4	108
TELEFONE	94	51	38	25	26	19	24	17	16	7	10	9	336
WHATSAPP	113	68	120	82	67	69	73	78	103	100	60	33	966

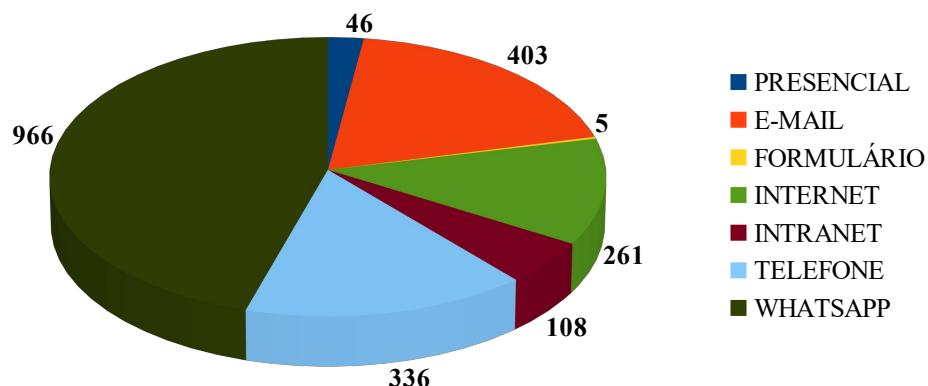


CANAIS UTILIZADOS MENSALMENTE



Fonte: Sistema SOU

CANAIS MAIS UTILIZADOS ANUALMENTE



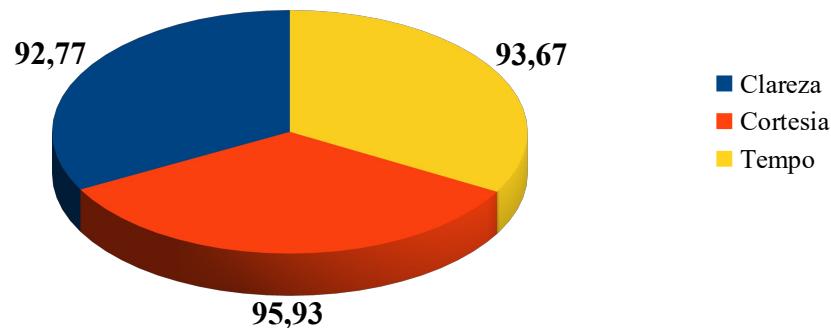
Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Já quanto à Pesquisa de Avaliação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por 111 usuários, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza** (92,77%), **Cortesia** (95,93%) e **Tempo** (93,67%), com índice de aprovação médio de 94,12%.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: Sistema SOU

FLUXO DOS ATENDIMENTOS E DEMANDAS





ATIVIDADES DESENVOLVIDAS / INICIADAS:

JANEIRO

- **Dia 11** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou de uma 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.
- **Dia 19** – O Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juiz David Sombra Peixoto, realizou 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.
- **Dia 30** – 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. 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.

FEVEREIRO

- **Dia 08** – 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 na sede do STJ.
- **Dia 13** – 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.

MARÇO

- **Dia 01** – 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.
- **Dia 03** – 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).
- **Dia 06** – 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 roda de conversa especial para o mês das mulheres.

- **Dia 14** – O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, através da Ouvidoria, realizou Sessão Solene de entrega da Comenda de Mérito ao Ouvidor. A homenagem foi 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 do ano corrente, dez personalidades foram agraciadas com a honraria. O evento foi transmitido pelo canal do TRE-CE no Youtube.
- **Dia 15** – A primeira edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, aconteceu na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), foi promovido pelo TRE e pela Controladoria-Geral da União (CGU) e contou 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.
- **Dia 16** – O Tribunal Regional Eleitoral (TRE-CE) celebrou o Dia Nacional do Ouvidor. A data foi instituída através da Lei n.º 12.632/12.
- **Dia 21** – A juíza da Corte do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e ouvidora da Mulher, Kamile Moreira Castro, foi nomeada a nova ouvidora do TRE-CE. O anúncio foi feito pelo presidente do tribunal, Des. Inácio de Alencar Cortez Neto, na sessão administrativa.
- **Dia 28** – A juíza Kamile Moreira Castro, ouvidora e juíza da Corte do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), participou 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.
- **Dia 30** – A Juíza 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 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.
- **Dia 31** – 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.

ABRIL

- **Dia 11** – 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.

- **Dia 17** – 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).
- **Dia 19** – A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará divulgou os temas que foram tratados durante a audiência pública em Tianguá. O evento aconteceu na Instituição de Ensino Superior Ieducare (FIED)/Faculdade Uninta e abordou o tema “Ouvidoria, Direitos de Usuários/as dos Serviços Públicos, Cidadania, Governança e Democracia”. A audiência ocorreu em parceria com a Corregedoria Regional Eleitoral do Ceará e integra o projeto TRE em Movimento.
- **Dia 20** – A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), em parceria com o plano de saúde GEAP, realizou a II Roda de Conversa na sala de treinamento do TRE. O evento foi aberto ao público interno e externo do Tribunal e ocorreu somente na modalidade presencial. Foi oferecido ainda café da manhã de boas-vindas, e, ao final do evento, houve sorteio de brindes para inscritos e inscritas.
- **Dia 23** - A Ouvidoria da Mulher do TRE-CE, em parceria com o Sindicato dos Servidores da Justiça Eleitoral do Ceará, convidou para Roda de Conversa - especial mês das mães. Inscrições abertas no dia 08/05. O evento ocorreu no dia 23 de maio, das 8h às 13hs, foram abordados assuntos como: o equilíbrio da saúde, demanda profissional e pessoal e saúde mental. O evento integra uma série de rodas de conversas que visaram aproximar a Ouvidoria da sociedade.

MAIO

- **Dia 08** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE), lançou o projeto “*Ouvidoria vai até você*”. A iniciativa objetivou fortalecer o setor como um canal confiável para apresentação de demandas do público interno. Na ocasião foi iniciada a primeira etapa do projeto, que busca a criação de parceria com o Comitê Gestor de 1º Grau.
- **Dia 15** – A Ouvidoria Regional Eleitoral reuniu-se com representantes da Corregedoria Regional Eleitoral, da Coordenadoria de Atendimento ao Eleitor, da Diretoria do Fórum de Fortaleza e da Central de Atendimento ao Eleitor de Fortaleza para definir a organização e logística da Campanha da Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (PopRuaJud), previamente marcada para ocorrer nos dias 15 e 16 de junho.
- **Dia 18 e 19** - A vice-presidência/corregedoria do TRE-CE e a Ouvidoria do Tribunal participaram do Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em Foz do Iguaçu (PR).



- **Dia 22** – Dando seguimento ao projeto “*A Ouvidoria vai até você*”, a juíza ouvidora do TRE e ouvidora da Mulher reuniu-se com a coordenadora do Comitê Gestor do 1º Grau de Jurisdição, para apresentar o projeto e ouvir as demandas dos cartórios. A reunião aconteceu no cartório da 94a Zona Eleitoral, no Centro de Fortaleza. Também participaram chefes de cartório e demais integrantes das Zonas Eleitorais da capital.

JUNHO

- **Dia 07** – O presidente do TRE-CE, desembargador Raimundo Nonato Silva Santos, empossou, juízas eleitorais Bruna dos Santos Costa Rodrigues e Juliana Bragança Fernandes Lopes como ouvidora regional eleitoral e ouvidora da mulher.
- **Dia 28** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) divulgou pesquisa de satisfação para entender a percepção de magistrados(as), servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) sobre a instituição.
- **Dia 30** – Na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), a Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará, realizou o Arraiá Solidário. O evento contou com a participação de magistrados(as), servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) da Capital e do Interior. Na ocasião, foi realizada uma gincana e através desta foram arrecadadas doações para a população em situação de rua de Fortaleza.

JULHO

- **Dia 07** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) prorrogou, até o dia 14/07, a pesquisa de satisfação para entender a percepção de magistrados(as), servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) sobre a instituição.
- **Dia 07** – A Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará, realizou a contagem dos itens arrecadados por ocasião da gincana do Arraial Solidário e divulgou o resultado. A equipe AMOR, formada pelos servidores da Secretaria da Presidência (Presi), da Direção Geral (Diger), da Secretaria da Auditoria (SAU) e da Secretaria do Planejamento Estratégico e Gestão (SPE), conquistou o primeiro lugar, com um total de 31.406 pontos. O evento arrecadou aproximadamente uma tonelada de alimentos, roupas, material de higiene pessoal e brinquedos.
- **Dia 13** – A Ouvidoria se inscreveu na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias. Foram feitas cerca de 50 publicações nas redes sociais da Ouvidoria, acerca dos direitos dos usuários do serviço público.
- **Dia 13** – A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou a I Prosa Íntima. A ação ocorreu na Casa da Mulher Cearense, em Juazeiro do Norte, com o tema “*Conversa sem tabus: a violência contra a mulher e suas várias faces.*” O evento foi aberto ao público.



- **Dia 20** – O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), por meio da Ouvidoria, abriu chamamento público para credenciamento de instituições filantrópicas de Fortaleza interessadas na doação de bens disponíveis para doação. No primeiro momento foi arrecadado, cerca de uma tonelada de alimentos na gincana do Arraial Solidário.

AGOSTO

- **Dia 01** – A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), em parceria com a Comissão de Participação Feminina (CPFem) do órgão, promoveu, nos dias 2 e 3 de agosto, a ação *Meninas Guardiãs da Democracia*. Parte do projeto *Mulher no Cenário Político Municipal – Eleições 2024*, a iniciativa foi realizada nas câmaras municipais de Croatá (02/08) e Guaraciaba do Norte (03/08).
- **Dia 02** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) e a Coordenadora da Ouvidoria participaram de reunião com a titular da Secretaria da Proteção Social (SPS) do Governo do Estado. Na ocasião, discutiram-se parcerias entre os órgãos para ampliar o acesso de pessoas em situação de rua a serviços da Justiça, por meio do projeto Acolher (SPS) e da Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (PopRUAJUD), instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- **Dia 07** – Os servidores da Diretoria do Fórum e da Central de Atendimento de Juazeiro do Norte (DIFJU/CeateJU) reuniram-se com o responsável pelo Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua de Juazeiro do Norte/CE (Centro POP). A ação faz parte da Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (PopRUAJUD), coordenada pela Ouvidoria do TRE-CE. A iniciativa, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), possibilita o acesso dessa população à Justiça, com atendimento prioritário e sem burocracia.
- **Dia 07 e 08** – A Ouvidora Regional, a ouvidora da Mulher e a Coordenadora da Ouvidoria do TRE-CE, participaram da XVII Jornada da Lei Maria da Penha. O evento ocorreu na Escola de Magistratura Cearense – ESMEC.
- **Dia 18** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou na Praça do Ferreira, em Fortaleza, a primeira ação referente à Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (*PopRUAJUD*), instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Na ocasião, a Unidade Móvel do TRE-CE prestou atendimento (serviços eleitorais), das 9h às 16h. Na referida ação foram doados kits de higiene pessoal e roupas, arrecadados por ocasião da gincana do Arraial Solidário, promovido pela Ouvidoria.
- **Dia 25** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), em parceria com o projeto QVT, da SGP/TRE-CE; com a Secretaria de Direitos Humanos do Estado do Ceará, com o Instituto IDEAR; e com o Conselho Estadual da Pessoa Idosa, promoveu



o evento *Diálogos*. Com o título *Qualidade de Vida e Inclusão*, a iniciativa ocorreu de forma híbrida, no auditório e na sala de treinamento da instituição, em Fortaleza, com transmissão ao vivo na plataforma *Microsoft Teams*. O evento reuniu servidores(as) da ativa e aposentados(as), além de magistrados(as) e terceirizados(as) para o debate sobre bem-estar no ambiente de trabalho. Na abertura do encontro, a Ouvidora Regional do TRE-CE apresentou o resultado da pesquisa de satisfação da Justiça Eleitoral cearense, realizada entre os dias 28/06 e 14/07. Durante a programação houve a palestra da Monja Coen, com o tema: “Que sementes você está regando?” e atendimentos de serviços eleitorais.

- **Dia 28** – Foi iniciado pela Ouvidoria, o Projeto “Sua Solicitação foi Aprovada”. Tal projeto, consiste na divulgação de demandas recebidas através da Ouvidoria e repassadas, acatadas e concretizadas pela alta gestão do tribunal.
- **Dia 29** – A Ouvidora Regional e a Coordenadora da Ouvidoria compareceram à Reunião da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), realizada na sede do TST, em Brasília. Na pauta, discussões acerca da implementação da Resolução CNJ nº 432/2021 pelos tribunais, a formação e capacitação para o atendimento das Ouvidorias da Mulher do Poder Judiciário e a criação de Sistema Nacional de Ouvidorias do poder Judiciário.
- **Dia 30 e 31** – Na sede do STJ, em Brasília, a Ouvidora Regional participou do encontro “Mulheres na Justiça”. Na ocasião, várias discussões acerca da valorização das magistradas brasileiras e medidas afirmativas para maior representatividade.
- **Dia 30 a 01/09** – A Coordenadora da Ouvidoria do TRE-CE participou do II Encontro de Servidores de Ouvidorias Eleitorais, no Edifício-Sede do TSE, em Brasília. No referido encontro foram debatidos diversos assuntos relativos a Ouvidorias, como: recebimento e processamento de Denúncias, Sistema Unificado de Atendimento por Ouvidorias Eleitorais e ainda, realização de diversas oficinas.

SETEMBRO

- **Dia 01** – Assinatura Termo de Cooperação SPS - O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRECE) e a Secretaria da Proteção Social (SPS) do Governo do Estado assinaram dois termos de cooperação técnica. Um dos acordos estabelece mútua cooperação no desenvolvimento de ações da Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (PopRuaJud), por meio da atuação conjunta do Projeto Acolher e do Centro de Referência sobre Drogas (CRD).
- **Dia 30/08 a 01/09** – O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou do II Encontro de Servidores de Ouvidorias da Justiça Eleitoral. Idealizado pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), o evento ocorreu na sede do TSE, em Brasília. A iniciativa reuniu profissionais de todo o País para discutir temas relacionados às leis de Acesso à Informação (LAI) e Geral de Proteção de Dados (LGPD), ao recebimento e ao processamento de denúncias, bem como às ferramentas de atendimento e gestão de riscos.



- **Dia 05** – O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) empossou a juíza Vanessa Veras no cargo de ouvidora da Mulher. A cerimônia de posse teve a presença do dirigente do Tribunal, o desembargador Raimundo Nonato Silva Santos; da juíza ouvidora Bruna Rodrigues; do diretor-geral Pedro Bruno Trigueiro; do secretário de Auditoria, juiz Tiago Dias; e da secretaria da Presidência, Denise Pontes.
- **Dia 05** – Criação de Comissões pela Ouvidoria (2023.0.000016527-9), em conformidade com as diretrizes e recomendações estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), esta Ouvidoria sugeriu a criação das seguintes comissões no âmbito deste Tribunal: 1. Comissão de Promoção de Igualdade Racial; 2. Comissão de Heteroidentificação; 3. Comissão Multidisciplinar em Atenção à População em Situação de Rua.
- **Dia 22** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou a entrega de mais de 1,2 tonelada de alimentos para entidades filantrópicas. As doações foram arrecadadas durante o Arraia Solidário do Tribunal, realizado no fim do mês de junho.
- **Dia 28** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) divulgou a pesquisa de satisfação para entender a percepção dos(as) servidores(as) das zonas eleitorais da Capital sobre a sede da instituição. As respostas ao questionário foram realizadas até dia 6 de outubro e garantiram o anonimato.
- **Dia 28 e 29** – 1º Encontro Nacional de LGPD no serviço público – Representantes da Ouvidoria e da Assessoria de Segurança da Informação do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participaram do 1º Encontro Nacional de LGPD do Serviço Público, a programação, voltada à transparência, à liberdade e à proteção de dados no serviço público, contemplou a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **Dia 29** – Inauguração Fórum Eleitoral – A Coordenadora da Ouvidoria, Roberta Martins, representando a Ouvidoria participou da Inauguração do Fórum Eleitoral de Viçosa.
- **Dia 29** – Implementação de Projeto Implementação do Projeto “Ouvidoria em Ação: Escola Cidadã – Conhecendo a Justiça Eleitoral”.
- **Dia 29** – Pesquisa de satisfação em Viçosa – Pesquisa de satisfações pela Ouvidoria de novas instalações do fórum eleitoral de Viçosa e do atendimento da Unidade Móvel.

OUTUBRO

- **Dia 03** – Criação do Conselho de Usuários (2023.0.000018626-8) – Sugestão de implementação do Conselho de Usuários. Medida de grande relevância para o fortalecimento da gestão pública, uma vez que proporciona um canal direto de diálogo entre a administração e os cidadãos que utilizam os serviços prestados por esta instituição.



Com base na Lei nº 13.460/2017, o Conselho de Usuários terá a responsabilidade de colaborar na melhoria dos serviços públicos, na identificação de problemas e na busca por soluções que atendam às necessidades dos cidadãos.

- **Dia 06** – O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), por meio da Ouvidoria, em parceria com a Secretaria de Proteção Social do Ceará (SPS), realizou a solenidade de apresentação de ações conjuntas de acolhimento à população vulnerável de Juazeiro do Norte. O evento integrou a programação da segunda ação referente à Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades (PopRuaJud), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sendo a primeira iniciativa no Interior do Estado.
- **Dia 27** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou a terceira ação referente à Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades (PopRuaJud), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no Estado. Nessa edição, a Unidade Móvel do Tribunal esteve estacionada na Praça da Estação, em Maracanaú, das 9h às 16h.
- **Dia 31** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou mais uma ação referente à Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades (PopRuaJud), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no Estado. Desta vez, a Unidade Móvel do Tribunal esteve estacionada na Praça José de Barros, em Quixadá, das 9h às 16h.

NOVEMBRO

- **Dia 14** – A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) realizou mais uma ação referente à Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (PopRuaJud), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na capital do Estado. Nesta edição, a Unidade Móvel do Tribunal esteve estacionada mais uma vez na Praça do Ferreira, em Fortaleza, das 9h às 16h.
- **Dia 24** – A Ouvidoria da Mulher realizou campanha de divulgação do Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres, comemorado no dia 25 de novembro. A data foi escolhida pela Organização das Nações Unidas (ONU) para lembrar as irmãs Mirabal (Pátria, Minerva e Maria Teresa), assassinadas pela ditadura de Leônidas Trujillo na República Dominicana. Convidou magistradas(os), servidoras(es), colaboradoras(es) e estagiárias(os) da capital e do interior a usarem roupas e acessórios na cor laranja, que representam o engajamento e o apoio à luta.
- **Dia 28** – O membro do Pleno do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), juiz Daniel Carvalho Carneiro tomou posse como titular da Ouvidoria do órgão. O magistrado foi empossado pelo presidente do TRE-CE, desembargador Raimundo Nonato Silva Santos.



DEZEMBRO

- **Dia 11** – O juiz Daniel Carvalho Carneiro, novo ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), reuniu-se com a equipe da Ouvidoria para discutir questões relacionadas ao trabalho do setor neste momento e às perspectivas para o próximo ano. Além disso, foram debatidos assuntos relacionados à atuação da Ouvidoria da Mulher.

MOVIMENTAÇÕES DE PROCESSOS SEI's

COOUV/NGOUV/SEOUV

Processos SEI's – Gerados	2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
01. PESSOAL 1.Identificação Crachá SECOF									2		1	3
01. PESSOAL 1.Identificação Documentação Pessoal									2		1	3
01. PESSOAL 1. Movimentação lotação – Remoção – Permuta							1					1
01. PESSOAL 1.Movimentação Falecimento								1				1
01. PESSOAL 1.Movimentação Demissão – Dispensa – Exoneração – Vacância SEREF									2			2
01. PESSOAL 1.Movimentação Regime de trabalho								1				1
01. PESSOAL 1. Identificação 1. Legislação										1		1
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição – Eventual SEREF					1	2				2	5	10
01. PESSOAL 1. Movimentação Redistribuição							1			1		2
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição – Indicação SENOP							1			2		3
02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Deslocamento a serviço Diárias								2	1	1		4
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Desenvolvimento Profissional Adicional de qualificação NBN							1		2		2	5



02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Desenvolvimento profissional adicional – Títulos NBN	1	1							1	
02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Férias Alteração	1						1	1	2	
02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Ficha Funcional Certificados			1		2				3	
02. PESSOAL DIREITOS E VANTAGENS 2. Licenças Saúde ASAUD	1	2		1	1			2	7	
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Férias Interrupção SEREF							2		2	
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Controle de frequência	1	4	1	3	1	3	1	6	2	22
03. ADMINISTRATIVO 3. Horário de Expediente Legislação, políticas e normas				1						1
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Planejamento – Estratégia							1	1		2
03. ADMINISTRATIVO 3. Comissão Grupo de Trabalho Criação Alteração Encerramento							1			1
03. ADMINISTRATIVO 3.Controle Indicadores e metas							1			1
03. ADMINISTRATIVO 3. Concurso Público							1			1
03. ADMINISTRATIVO 3. Capacitação e Desenvolvimento Profissional Avaliação de desempenho				1						1
03. ADMINISTRATIVO 3. Capacitação e Desenvolvimento Profissional Levantamento de necessidades		1								1
03. ADMINISTRATIVO 3. Comitê/Comissão Deliberações							1			1
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Planejamento - Estratégia					1	1	1			3



**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

03. ADMINISTRATIVO 3. Projetos									1	1		2
03. ADMINISTRATIVO 3. Tecnologia da informação										1		1
03. ADMINISTRATIVO 3.Solicitação Cadastro em sistema					4	2		3	2	2		13
04.BENS E SERVIÇOS 4.Convênio - Acordo Termo de Cooperação								1				1
05.COMUNICAÇÕES 5.Informe/Ofícios/Decisões/Acó rdãos/Sentenças	2	3	3	2	10	4	1	25	24	12	5	92
05.COMUNICAÇÕES 5.Institucional	11	6	8	5	5	1	3			1	5	45
05. COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Reclamação				2								2
05. COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Pedido de informação				1								1
07. AÇÕES PARA CIDADANIA 7. Unidade móvel / Justiça Itinerante- Atendimento										1		1
09. JUIZ, PROMOTOR E MEMBRO 9.Juízes Cadastro em sistema									4			4
TOTAL:	14	8	19	13	12	20	18	8	35	38	43	18246

Tipos	2023											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
ATA	1	1	1	1	2			2	2			10
ANEXO					1		1			1		3
ATESTADO MÉDICO						1						1
ATO	1											1
CERTIDÃO			1	1		1				1	5	9
COMUNICAÇÃO - SUBSTITUIÇÃO						1	1					2
COMUNICAÇÃO INTERNA	2	8	9	7	2	11		2	1	1	14	663



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE	33	2	22	30	21	22	18	4	35	54	22	10	273
DECLARAÇÃO DE NÃO PARENTESCO COM MAGISTRADO (A)												1	1
DECLARAÇÃO	1		4		1							6	12
DESPACHO	86	26	57	45	38	50	53	56	108	95	93	78	785
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD								2					2
ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP								3					3
EMAIL	28	9	7	11	3								58
FORMULÁRIO				1								1	2
FORMULÁRIO DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM												1	1
INFORMAÇÃO	18	13	16	19	15	3	11	7	10	25	31	18	186
OFÍCIO	12	33	8	13		1						26	93
OFÍCIO CIRCULAR		2											2
PAM- PEDIDO DE AVALIAÇÃO MÉDICA – ASAUD			1			1	1			2			5
PLANILHA		1	1	1									3
PORTARIA				1									1
PROJETO					1								1
RESOLUÇÃO		1											
REQUERIMENTO DE CRACHÁ								2		1			3
REQUERIMENTO		2	5	2	9	6	1						25
REQUERIMENTO DE INTERRUPÇÃO DE FÉRIAS												6	6
REQUERIMENTO – REGULARIZAR FREQUÊNCIA A POSTERIORI					1								1
REQUERIMENTO DE MARCAÇÃO DE FÉRIAS											1		1
REQUERIMENTO DE REMARCAÇÃO DE FÉRIAS	2										15		17
TERMO DE ARQUIVAMENTO				4	27	4	28	19	31	47		160	
TERMO		1		2	1								4
TERMO DE OPÇÃO REMUNERATÓRIA – CJ											2	4	6
TERMO DE REFERÊNCIA					3								3
TOTAL	183	97	130	135	88	106	126	74	186	200	244	175	1743



Processos com tramitação no período:		QUANT
Tipo		
01. PESSOAL 1.Identificação Crachá SECOF		3
01. PESSOAL 1.Identificação Documentação Pessoal		7
01. PESSOAL 1.Identificação 1.Legislação		5
01. PESSOAL 1.Movimentação Demissão – Dispensa – Exoneração – Vacância SEREF		
01. PESSOAL 1.Movimentação Designação		4
01. PESSOAL 1.Movimentação Falecimento		4
01. 1. Movimentação Lotação- Remoção - Permuta		2
01. PESSOAL 1.Movimentação Redistribuição		3
01. PESSOAL 1.Movimentação Regime de trabalho		2
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição – Eventual SEREF		20
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição – Indicação SENOP		8
02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Desenvolvimento Profissional Adicional – Títulos NBN		1
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Desenvolvimento Profissional Adicional de qualificação NBN		9
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Deslocamento a serviço Diárias		12
02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Férias alteração		2
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Férias Interrupção SEREF		3
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Ficha Funcional Certificados		2
02.PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2.Licenças Saúde ASAUD		7
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Liquidação de Tempo de Contribuição		1
03. ADMINISTRATIVO 3. Gestão de documentos Gestão Documental		7
03. ADMINISTRATIVO 3.Capacitação e Desenvolvimento Profissional Levantamento de necessidades		2
03. ADMINISTRATIVO 3.Comissão Grupo de Trabalho Criação Alteração Encerramento		10
03. ADMINISTRATIVO 3.Comitê/Comissão Deliberações		5
03. ADMINISTRATIVO 3. Capacitação e Desenvolvimento Profissional Avaliação de desempenho		1
03. ADMINISTRATIVO 3.Capacitação e Desenvolvimento Profissional Organização de evento		3
03. ADMINISTRATIVO 3. Comissão Deliberações da comissão Permanente de Cidadania, Acessibilidade e Inc		2
03. ADMINISTRATIVO 3. Capacitação e Desenvolvimento Profissional Levantamento de necessidades		4
03. ADMINISTRATIVO 3. Controle Apuração de responsabilidade		1
03. ADMINISTRATIVO 3. Controle Auditoria		2
03. ADMINISTRATIVO 3.Controle Conselho Nacional de Justiça – CNJ		6



03. ADMINISTRATIVO 3. Concurso público	1
03. ADMINISTRATIVO 3. Controle Indicadores e metas	4
03. ADMINISTRATIVO 3. Horário de Expediente Controle de frequência	33
03. ADMINISTRATIVO 3. Horário de Expediente Legislação, políticas e normas	1
03. ADMINISTRATIVO 3. Informação Declaração	1
03. ADMINISTRATIVO 3. Informação Enquete - Pesquisa	1
03. ADMINISTRATIVO 3. Orçamento	4
03. ADMINISTRATIVO 3. Organização Planejamento – Estratégia	36
03. ADMINISTRATIVO 3. Organização Processos de trabalho e qualidade	4
03. ADMINISTRATIVO 3. Organização Regulamento	16
03. ADMINISTRATIVO 3. Programas	12
03. ADMINISTRATIVO 3. Projetos	41
03. ADMINISTRATIVO 3. Solicitação Cadastro em sistema	25
03. ADMINISTRATIVO 3. Tecnologia da informação	4
04. BENS E SERVIÇOS 4. Convênio - Acordo Termo de Cooperação	1
04. BENS E SERVIÇOS 4. Alienação – Baixa Material permanente	1
04. BENS E SERVIÇOS 4. Aquisição Ordinária Informática	1
04. BENS E SERVIÇOS 4. Aquisição Ordinária Serviço	5
04. BENS E SERVIÇOS 4. Contrato Gestão	2
04. BENS E SERVIÇOS 4. Contrato Pagamento	1
04. BENS E SERVIÇOS 4. Convênio – Acordo Termo de Cooperação	3
04. BENS E SERVIÇOS 4. Gestão Bens Imóveis	1
04. BENS E SERVIÇOS 4. Gestão Bens móveis	5
04. BENS E SERVIÇOS 4. Gestão Serviço	3
04. BENS E SERVIÇOS 4. Pagamento	1
05. COMUNICAÇÕES 5. Agradecimento – Convite	1
05. COMUNICAÇÕES 5. Corregedoria Geral da Justiça Eleitoral (CGE)	2
05. COMUNICAÇÕES 5. Corregedoria Regional Eleitoral Portarias	1
05. COMUNICAÇÕES 5. Corregedoria Regional Eleitoral Provimentos	1
05. COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Pedido de informação	3
05. COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Sugestão	2
05. COMUNICAÇÕES 5. Ouvidoria Regional Eleitoral Reclamação	9
05. COMUNICAÇÕES 5. Agradecimento Convite	5
05. COMUNICAÇÕES 5. Informe/Ofícios/Decisões/Acórdãos/Sentenças	224
05. COMUNICAÇÕES 5. Institucional	127
07. AÇÕES PARA CIDADANIA 7. Eleição Não Oficial Solicitação de empréstimo de urna e/ ou cabinas de vota	3
07. AÇÕES PARA CIDADANIA 7. Unidade Móvel/Justiça Itinerante – Atendimento	10
08. ATIVIDADES CARTORÁRIAS 8. Atos Preparatórios da Votação Comunicação de	1



realização de eventos	
08. ATIVIDADES CARTORÁRIAS 8. Zonas Eleitorais Solicitação de dados do cadastro eleitoral	2
09. JUIZ, PROMOTOR E MEMBRO 9.Juízes Cadastro em sistema	4
10. GESTÃO DO CADASTRO ELEITORAL 10.08 Solicitação de informações do cadastro de eleitores	2
TOTAL	745

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

Nathália Cavalcante Martins
Assistente Administrativo

Wkesley Ferreira de Paula Santos
Assistente Administrativo

Lígia de Sá Lopes
Núcleo de Governança e Apoio ao Cumprimento de Metas e Estratégias

José Romaico de Carvalho
Coordenador da Ouvidoria

À Consideração superior.

Fortaleza – CE, 23 de Janeiro de 2024.

Dr. DANIEL CARVALHO CARNEIRO
Juiz Ouvidor
Ouvíndora Regional Eleitoral

Dra. MARIA ANITA ARARUNA CORRÊA DIAS
Juíza Ouvidora
Ouvíndora Regional Eleitoral da Mulher