



## RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA OUVIDORIA

**(SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2023)**

Trata-se de Relatório Quadrimestral dos atendimentos efetuados e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará no período de **setembro 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): (<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](mailto:ouvidoria@tre-ce.jus.br) e [ouvidoriamulher@gmail.com](mailto: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.

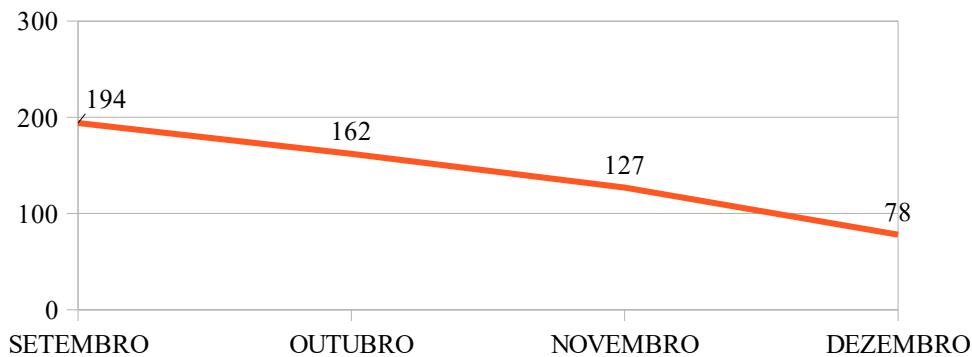
O presente Relatório visa detalhar as demandas da sociedade por meio dos serviços da Ouvidoria no Terceiro Quadrimestre de 2023 e informar acerca das atividades desta Unidade no referido período.

## DEMANDAS RECEBIDAS

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o Terceiro Quadrimestre de 2023 a equipe da Ouvidoria atendeu **561 demandas**, com uma média de **140,25** demandas por mês.

<b>QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS</b>					
<b>SETEMBRO</b>	<b>OUTUBRO</b>	<b>NOVEMBRO</b>	<b>DEZEMBRO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>MÉDIA MENSAL</b>
194	162	127	78	561	140,25

### QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

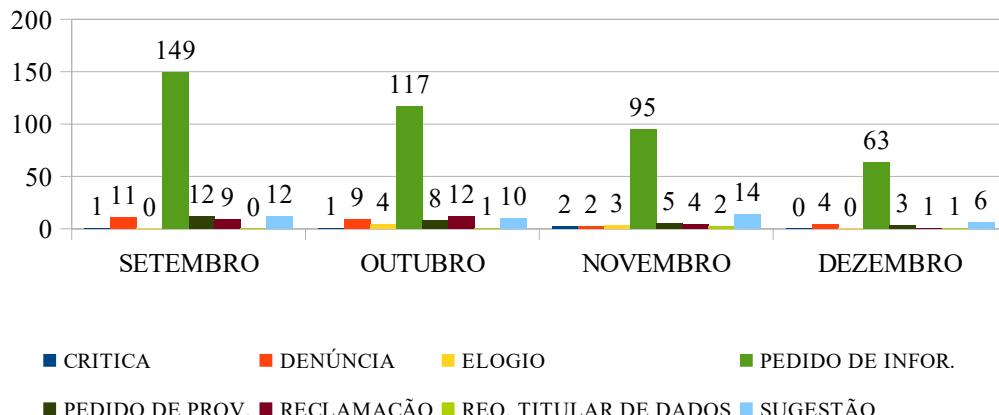


## TIPO DE OCORRÊNCIA

Do total de demandas, a grande maioria se enquadrou na categoria de Pedido de Informação (424), sendo 25 identificados como pedido com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) 22 atendidas e nenhuma indeferida. A Ouvidoria registrou ainda 42 Sugestões, 28 Pedido de Providências, 26 Reclamações e 26 Denúncias.

TIPO DE OCORRÊNCIA	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
CRÍTICA	1	1	2	0	4
DENÚNCIA	11	9	2	4	26
ELOGIO	0	4	3	0	7
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	149	117	95	63	424
PEDIDO DE PROVIDÊNCIA	12	8	5	3	28
RECLAMAÇÃO	9	12	4	1	26
REQUISIÇÃO DE TITULAR DE DADOS	0	1	2	1	4
SUGESTÃO	12	10	14	6	42

## TIPO DE OCORRÊNCIA



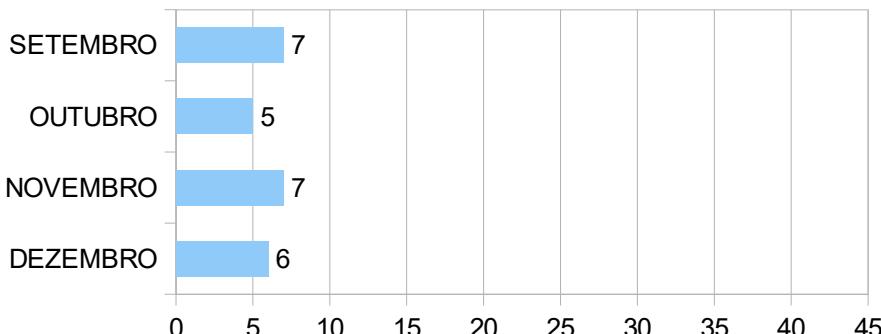
Fonte: Sistema SOU

## OCORRÊNCIAS L.A.I.

DEMANDAS COM FUNDAMENTO NA L.A.I (Lei nº12.527/2011)					
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA/mês
7	5	7	6	25	6,25



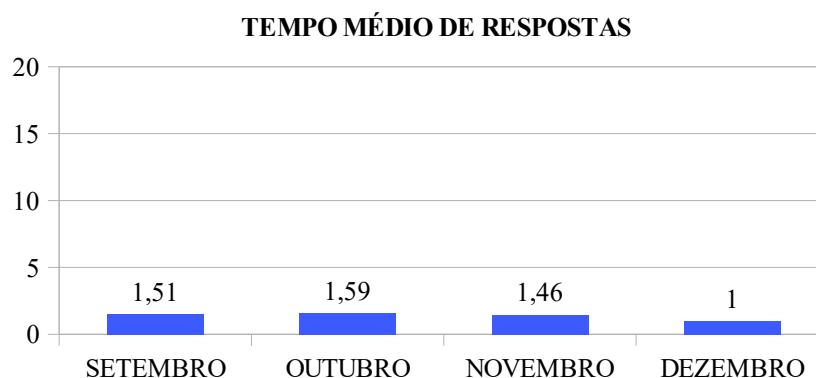
### OCORRÊNCIAS L.A.I.



Fonte: Sistema SOU

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

TEMPO MÉDIO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	MÉDIA
DIAS	1,51	1,59	1,46	1,00	1,39



Fonte: Sistema SOU

Os assuntos mais frequentes das demandas registradas durante o período foram os seguintes: ‘Título Eleitoral’, ‘Cadastro Eleitoral’, ‘Eleições’, ‘Biometria’ e ‘Atendimento ao eleitor’, totalizando 228 demandas com esses temas mais frequentes, e 561 demandas no total dos quatro meses. Importante ainda destacar que no período avaliado, apesar do grande volume concentrado de demandas, o tempo médio de tramitação das solicitações foi de apenas **1,39** dias.

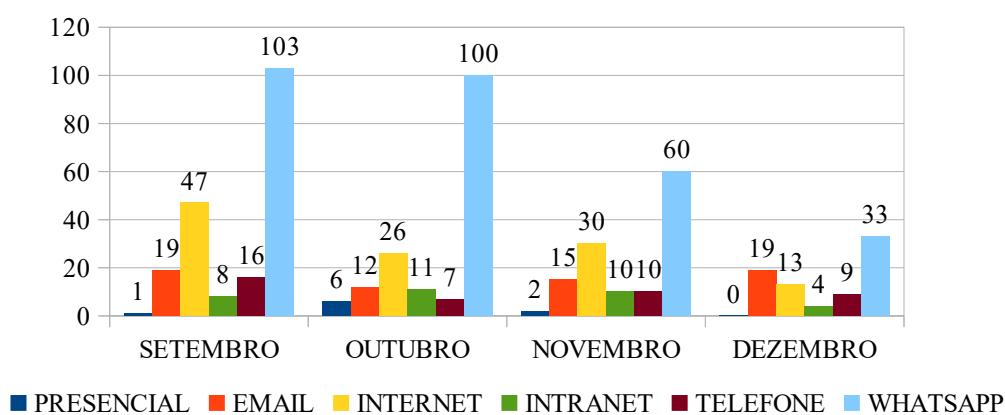
### CANAIS MAIS UTILIZADOS MENSALMENTE

Os canais mais utilizados foram o *Whatsapp* (296) seguido por *Internet* (116), *E-mail* (65), *Telefone* (42) e *Intranet* (33).



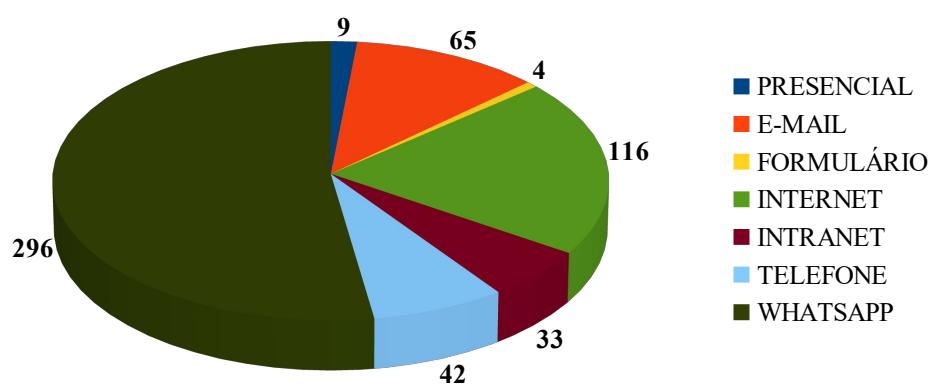
CANAIS UTILIZADOS	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
PRESENCIAL	1	6	2	0	9
E-MAIL	19	12	15	19	65
FORMULÁRIO	0	0	0	0	0
INTERNET	47	26	30	13	116
INTRANET	8	11	10	4	33
TELEFONE	16	7	10	9	42
WHATSAPP	103	100	60	33	296

### DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO



Fonte: Sistema SOU

### CANAIS DE ATENDIMENTO NO PERÍODO



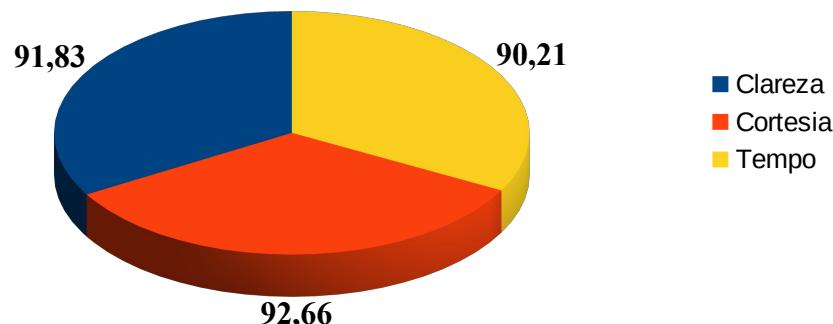
Fonte: Sistema SOU



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Já quanto à Pesquisa de Satisfação do Atendimento da Ouvidoria, enviada por correio eletrônico aos cidadãos atendidos, o breve questionário foi respondido por **53** usuários, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos Clareza (**91,83%**), Cortesia (**92,66%**) e Tempo (**90,21%**), com índice de aprovação médio de **91,56%**.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Fonte: Sistema SOU

## FLUXO DOS ATENDIMENTOS E DEMANDAS





## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS / INICIADAS:

### 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 secretária 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(es), 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

Processos SEI's - Gerados	Tipo	2023			
		Set	Out	Nov	Dez
01. PESSOAL 1.Identificação Crachá SECOF		1		1	2
01. PESSOAL 1.Identificação Documentação Pessoal				1	1
01. PESSOAL 1.Movimentação Demissão- Dispensa - Exoneração - Vacância SEREF				1	1
01. PESSOAL 1. Identificação 1. Legislação		1			1
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição - Eventual SEREF			2	3	5
01. PESSOAL 1. Movimentação Redistribuição		1			1
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição - Indicação SENOP				1	1
02. PESSOAL- DIREITOS E VANTAGENS 2. Deslocamento a serviço Diárias		1	1		2
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Desenvolvimento Profissional Adicional de qualificação NBN		1		1	2
02. PESSOAL- DIREITOS E VANTAGENS 2. Férias Alteração			1		1
02. PESSOAL DIREITOS E VANTAGENS 2. Licenças Saúde ASAUD		2			2
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Férias Interrupção SEREF			1		1
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Controle de frequência			3	1	4
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Planejamento - Estratégia		1	1		2
03. ADMINISTRATIVO 3. Comissão Grupo de Trabalho Criação Alteração Encerramento			1		1
03. ADMINISTRATIVO 3. Concurso Público		1			1
03. ADMINISTRATIVO 3. Projetos		1	1		2
03. ADMINISTRATIVO 3. Tecnologia da informação		1			1
03. ADMINISTRATIVO 3.Solicitação Cadastro em sistema		2	2	2	6
05.COMUNICAÇÕES 5.Informe/Ofícios/Decisões/Acórdãos/Sentenças		21	20	11	4
05.COMUNICAÇÕES 5.Institucional				3	3
07. AÇÕES PARA CIDADANIA 7. Unidade móvel / Justiça Itinerante- Atendimento				1	1
09. JUIZ, PROMOTOR E MEMBRO 9.Juízes Cadastro em sistema				2	2



**TOTAL:** 25 31 32 11 99

Documentos gerados no período: Tipo	2023				
	Set	Out	Nov	Dez	
ATA	1	1			2
ANEXO		1			1
CERTIDÃO			2		2
COMUNICAÇÃO INTERNA	1		9	3	13
DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE	25	37	19	6	87
DECLARAÇÃO DE NÃO PARENTESCO COM MAGISTRADO (A)				1	1
DECLARAÇÃO			6		6
DESPACHO	65	56	60	31	212
FORMULÁRIO			1		1
FORMULÁRIO DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM		1			1
INFORMAÇÃO	8	22	29	14	73
OFÍCIO			26		26
PAM- PEDIDO DE AVALIAÇÃO MÉDICA - ASAUD		2			2
REQUERIMENTO DE CRACHÁ	1		1		2
REQUERIMENTO DE INTERRUPÇÃO DE FÉRIAS			3		3
REQUERIMENTO DE MARCAÇÃO DE FÉRIAS			1		1
REQUERIMENTO DE REMARCAÇÃO DE FÉRIAS			14		14
TERMO DE ARQUIVAMENTO	24	17	27	31	99
TERMO DE OPÇÃO REMUNERATÓRIA - CJ			1	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>172</b>	<b>191</b>	<b>98</b>	<b>551</b>

Processos com tramitação no período: Tipo		
	QUANT	
01. PESSOAL 1.Identificação Crachá SECOF		2
01. PESSOAL 1.Identificação Documentação Pessoal		2
01. PESSOAL 1.Identificação 1.Legislação		2



01. PESSOAL 1.Movimentação Demissão- Dispensa - Exoneração - Vacância SEREF	
01. PESSOAL 1.Movimentação Designação	2
01. PESSOAL 1.Movimentação Falecimento	2
01. PESSOAL 1.Movimentação Redistribuição	2
01. PESSOAL 1.Movimentação Regime de trabalho	1
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição - Eventual SEREF	9
01. PESSOAL 1.Movimentação Substituição - Indicação SENOP	3
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Desenvolvimento Profissional Adicional de qualificação NBN	4
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Deslocamento a serviço Diárias	6
02. PESSOAL – DIREITOS E VANTAGENS 2. Férias alteração	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Férias Interrupção SEREF	1
02.PESSOAL - DIREITOS E VANTAGENS 2.Licenças Saúde ASAUD	3
03. ADMINISTRATIVO 3. Gestão de documentos Gestão Documental	3
03. ADMINISTRATIVO 3.Comissão Grupo de Trabalho Criação Alteração Encerramento	4
03. ADMINISTRATIVO 3.Comitê/Comissão Deliberações	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Controle Conselho Nacional de Justiça - CNJ	1
03. ADMINISTRATIVO 3. Concurso público	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Controle Indicadores e metas	2
03. ADMINISTRATIVO 3.Horário de Expediente Controle de frequência	6
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Planejamento - Estratégia	9
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Processos de trabalho e qualidade	1
03. ADMINISTRATIVO 3.Organização Regulamento	3
03. ADMINISTRATIVO 3.Programas	3
03. ADMINISTRATIVO 3.Projetos	18
03. ADMINISTRATIVO 3.Solicitação Cadastro em sistema	10
03. ADMINISTRATIVO 3.Tecnologia da informação	2
04.BENS E SERVIÇOS 4.Aquisição Ordinária Serviço	2
04.BENS E SERVIÇOS 4.Convênio - Acordo Termo de Cooperação	1
04.BENS E SERVIÇOS 4.Gestão Bens móveis	1
05.COMUNICAÇÕES 5.Agradecimento - Convite	1
05.COMUNICAÇÕES 5.Informe/Ofícios/Decisões/Acórdãos/Sentenças	105
05.COMUNICAÇÕES 5.Institucional	19
07.AÇÕES PARA CIDADANIA 7.Unidade Móvel/Justiça Itinerante - Atendimento	4
09. JUIZ, PROMOTOR E MEMBRO 9.Juízes Cadastro em sistema	2
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



## 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