



# **RELATÓRIO QUADRIMESTRAL**

**OUVIDORIA TRE-CE 2024**

**JANEIRO A ABRIL**



# SUMÁRIO

<b>01.</b>	<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>02.</b>	<b>A OUVIDORIA.....</b>	<b>04</b>
<b>03.</b>	<b>CANAIS DE ACESSO.....</b>	<b>05</b>
<b>04.</b>	<b>FLUXO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>05</b>
<b>05.</b>	<b>SISTEMA DE OUVIDORIA.....</b>	<b>06</b>
	<b>4.1 DEMANDAS RECEBIDAS.....</b>	<b>06</b>
	<b>4.2 TIPOS DE DEMANDAS.....</b>	<b>07</b>
	<b>4.3 OCORRÊNCIAS LAI.....</b>	<b>08</b>
	<b>4.3.1 RECEBIDAS.....</b>	<b>08</b>
	<b>4.3.2 ATENDIDAS.....</b>	<b>08</b>
	<b>4.3.3 INDEFERIDAS.....</b>	<b>08</b>
	<b>4.4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>09</b>
	<b>4.4.1 OCORRÊNCIAS.....</b>	<b>09</b>
	<b>4.4.2 OCORRÊNCIAS LAI .....</b>	<b>09</b>
	<b>4.5 ASSUNTO MAIS RECORRENTES.....</b>	<b>10</b>
	<b>4.6 CANAIS MAIS UTILIZADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>06.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU.....</b>	<b>11</b>
<b>07.</b>	<b>OUVIDORIA DA MULHER.....</b>	<b>12</b>
	<b>5.1 DEMANDAS RECEBIDAS.....</b>	<b>12</b>
	<b>5.1 TIPOS DE DEMANDAS.....</b>	<b>13</b>
	<b>5.2 CANAIS MAIS UTILIZADOS.....</b>	<b>13</b>
	<b>5.3 TEMPO MÉDIO.....</b>	<b>13</b>
<b>08.</b>	<b>PROJETOS E AÇÕES DA OUVIR.....</b>	<b>14</b>
<b>09.</b>	<b>PROJETOS E AÇÕES DA OM.....</b>	<b>15</b>

# APRESENTAÇÃO

Trata o presente de Relatório Quadrimestral dos atendimentos realizados e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará (OUVIR), do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), referente ao período de janeiro a abril de 2024. As informações aqui apresentadas contemplam ainda dados da Ouvidoria da Mulher (OM), com suas ações e demandas específicas.

Neste documento, são destacados os canais de acesso disponibilizados aos públicos interno e externo, os diversos tipos de demanda recebidos, inclusive pedidos de informação formulados com base na Lei nº 12.527/2018, Lei de Acesso à Informação (LAI), além das principais ações e projetos desenvolvidos.

Por fim, importa ressaltar que, uma vez elaborados e apresentados em sessão plenária, em cumprimento ao disposto no art.10, III, da Resolução TRE-CE nº 951/2023, os relatórios quadrimestrais e anuais são publicados na página virtual da OUVIR no portal do TRE-CE, para conhecimento geral, garantindo, assim, a necessária transparência às suas ações.

# A OUVIDORIA

Regulamentada pela Resolução TRE-CE nº 951/2023, que institui o Regimento Interno da Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará, a OUVIR é unidade executiva da estrutura orgânica do Tribunal, autônoma e integrante da alta administração, essencial à prestação dos serviços eleitorais

A unidade é composta pela Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUV) e pelo Núcleo de Governança e Apoio ao Cumprimento de Metas e Estratégicas (NGOUV) e conta em seu quadro de pessoal com servidoras e servidor do quadro efetivo do Tribunal, além de colaboradoras e colaborador terceirizado.

Também faz parte da OUVIR a Ouvidoria da Mulher (OM), criada pela Resolução TRE-CE nº 901/2022, com o objetivo de disponibilizar um canal específico de escuta ativa para o recebimento de demandas relativas à mulher.

A direção da OUVIR é definida por eleição no Pleno do Tribunal, mediante indicação do presidente do órgão. Para o exercício da função de Ouvidora da Mulher, por sua vez, não é necessária a eleição em sessão plenária, bastando, para tanto, a indicação do presidente.

Na direção da OUVIR, está um membro do Pleno, o Desembargador Eleitoral Daniel Carvalho Carneiro. À frente da OM, está a juíza da 54ª Zona Eleitoral, Dra. Maria Anita Araruna Correa Dias.



# CANAIS DE ACESSO

A OUVIR é o canal direto de comunicação entre o cidadão e o TRE-CE, o que se dá por meio do recebimento de diversos tipos de demanda (elogios, sugestões, críticas, reclamações, pedidos de informação, pedidos de providência e requisição de titular de dados). Para efetivar essa interação, são disponibilizados vários meios de contato.



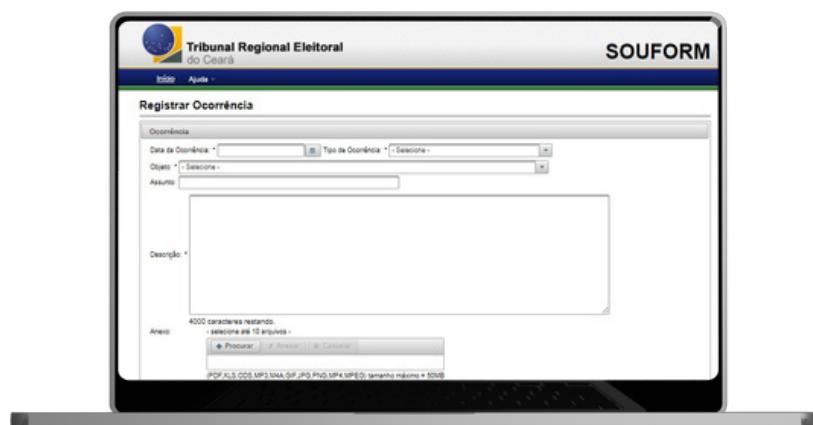
## FLUXO DO ATENDIMENTO





## SISTEMA DE OUVIDORIA

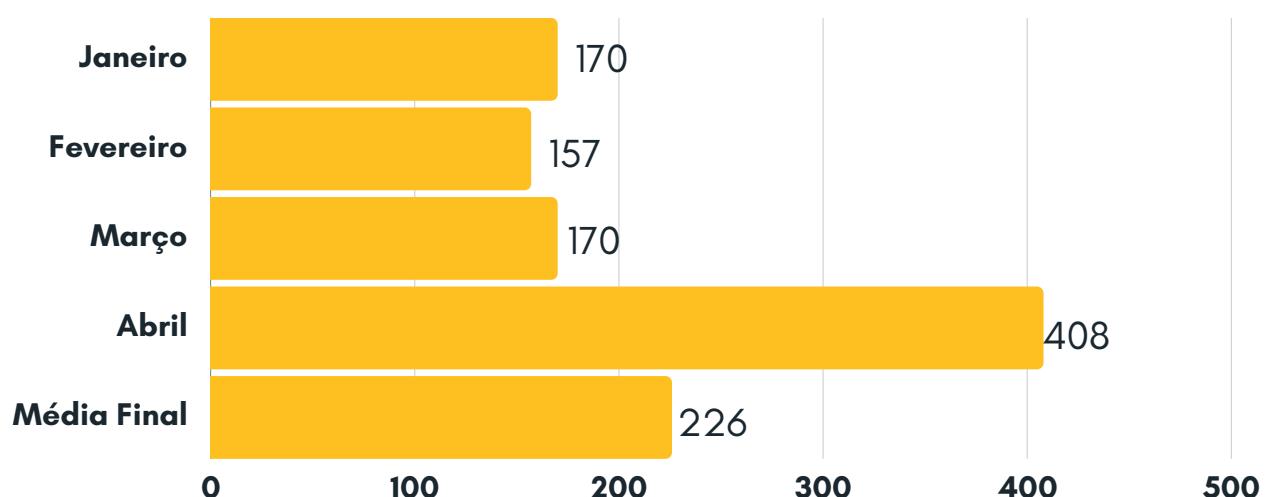
O sistema de Ouvidoria (SOU) é a ferramenta de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Além das comunicações feitas no próprio sistema, os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados no SOU. Para o público externo, o SOU está disponível na página virtual da Ouvidoria no seguinte endereço: <https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf>



### Janeiro a Abril

Foram registradas **905 ocorrências**, com uma média de **226,25 demandas por mês**.

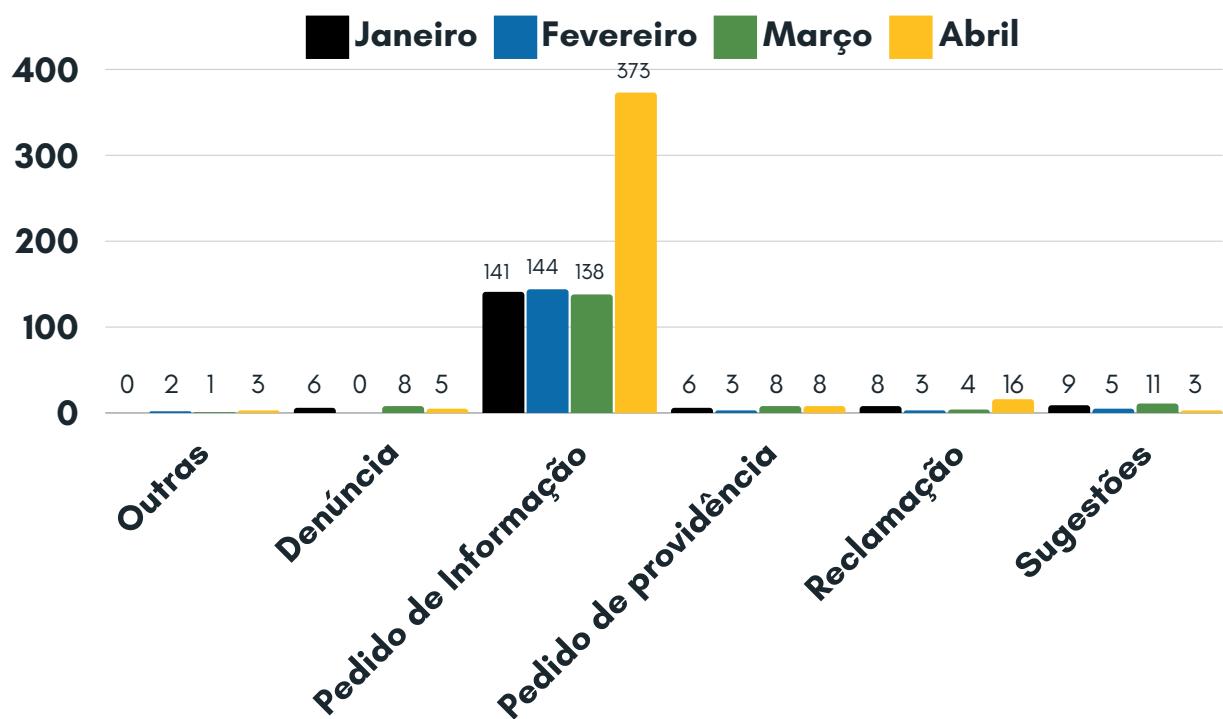
### DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

# TIPOS DE DEMANDAS

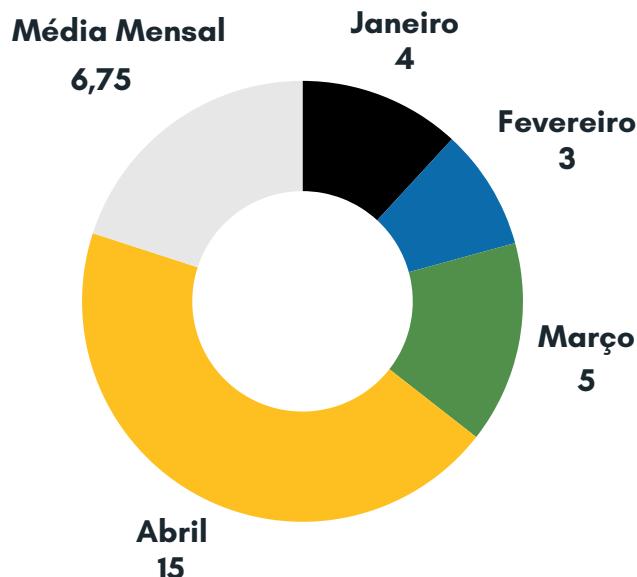
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (796)**. As demais subdividem-se em: Reclamações (31), Sugestões (28), Pedidos de Providências (25), Denúncias (19), além de outras\* (6).



Fonte: Sistema SOU

# OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

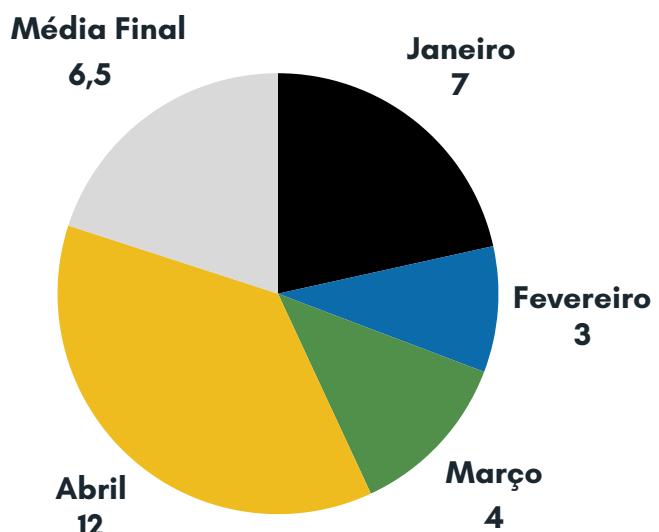
## RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

De acordo com o Sistema SOU, durante o **primeiro quadrimestre de 2024**, a Ouvidoria recebeu **27 demandas** com base na **Lei de Acesso à Informação**.

## ATENDIDAS



Fonte: Sistema SOU



Fonte: Sistema SOU

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de  
10 dias  
úteis para  
resposta

### OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

### OCORRÊNCIAS LAI

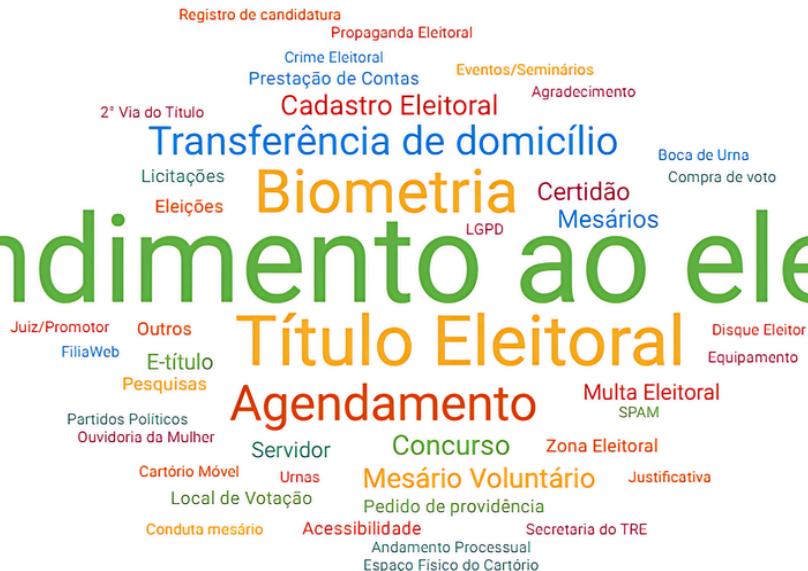
Prazo de  
20 dias  
úteis para  
resposta



Fonte: Sistema SOU

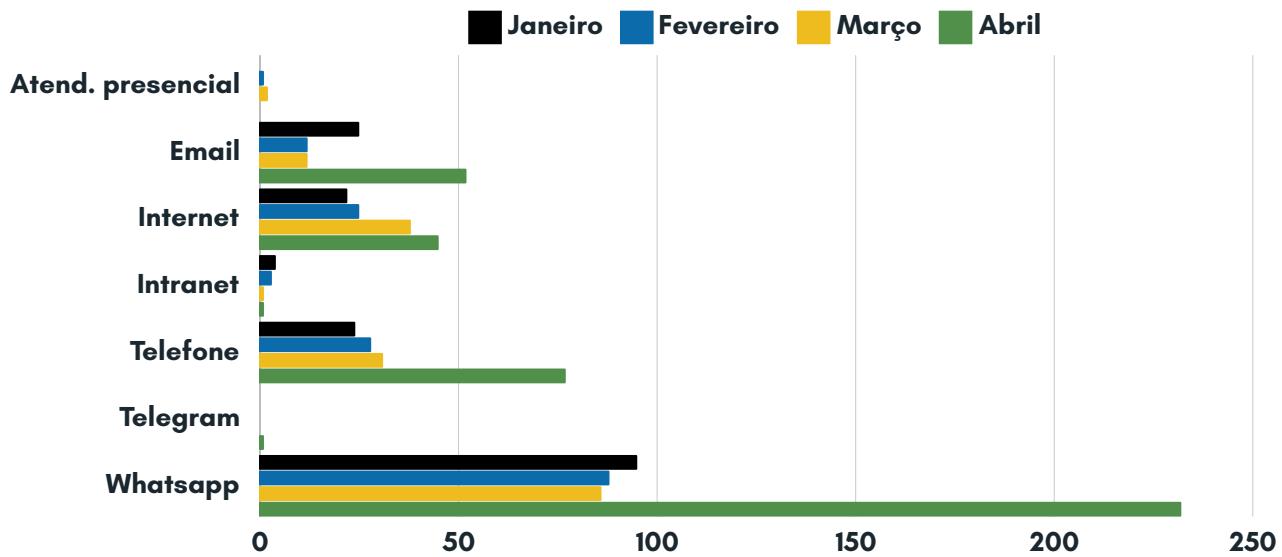
# ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

# Atendimento ao eleitor



Fonte: Sistema SOU

# CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

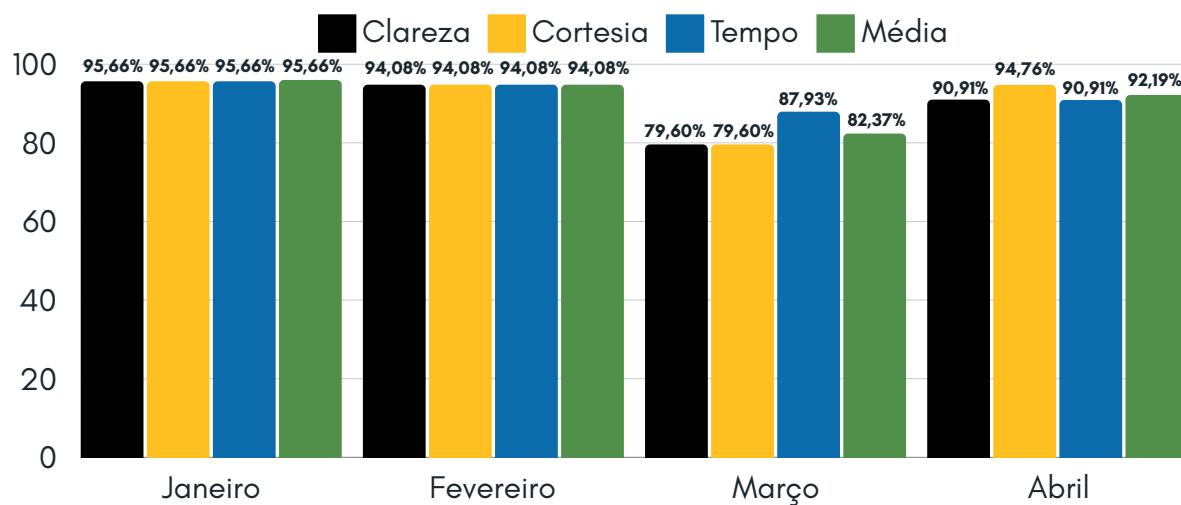
A pesquisa de satisfação do atendimento das demandas registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos demandantes usuários do Sistema.

De janeiro a abril, o questionário foi respondido por **48 usuários**, que avaliaram positivamente (Satisffeito ou Muito Satisffeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza (90,06%)**, **Cortesia (91,02%)** e **Tempo (92,14%)**, com **índice de aprovação médio de 91,07%**.

**Média de Satisfação**

**91,07%**

## Satisfação Mensal



Fonte: Sistema SOU



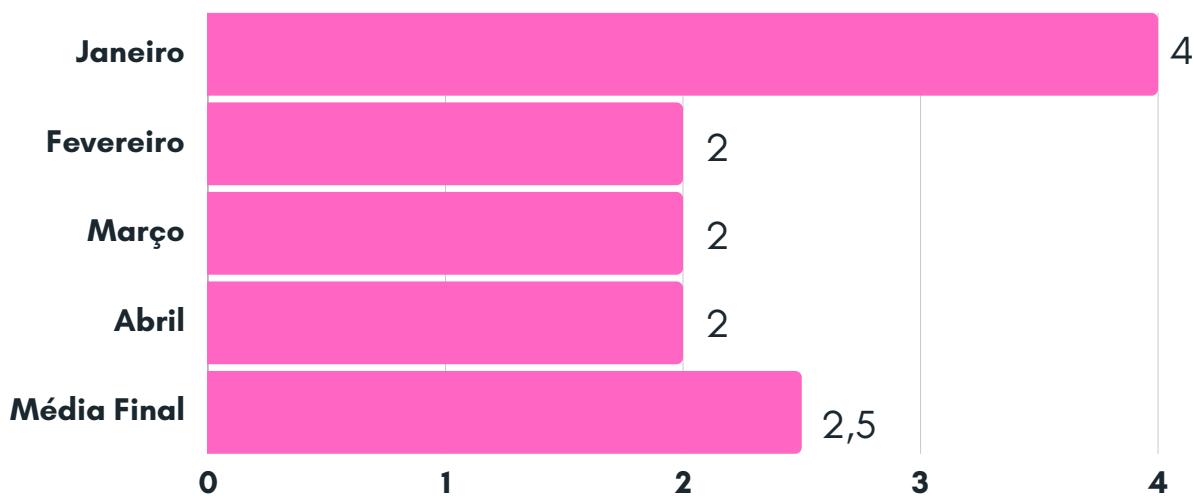
# OUVIDORIA DA MULHER

## SISTEMA SOU

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o **primeiro quadrimestre de 2024** a equipe da Ouvidoria atendeu **10 demandas**, com uma média de **2,5 demandas por mês**.

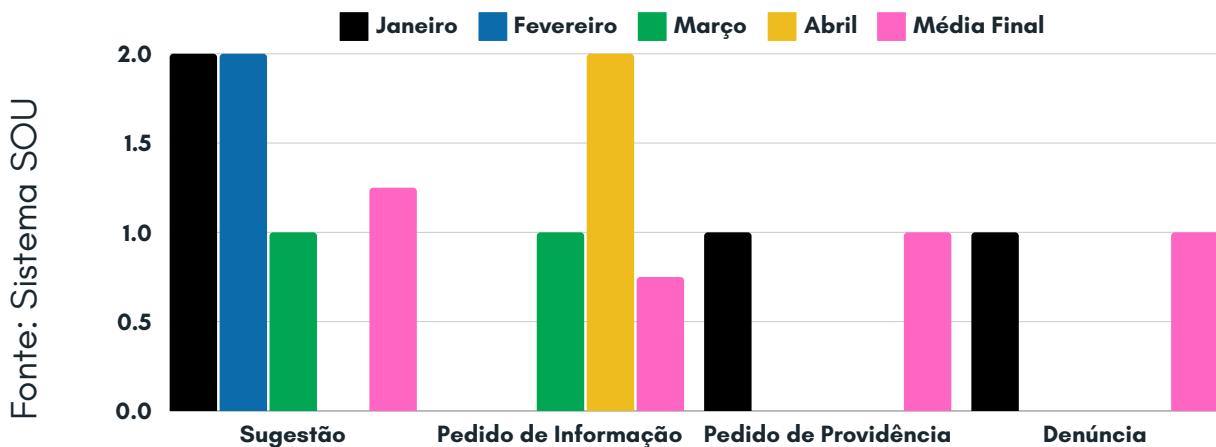


## DEMANDAS RECEBIDAS

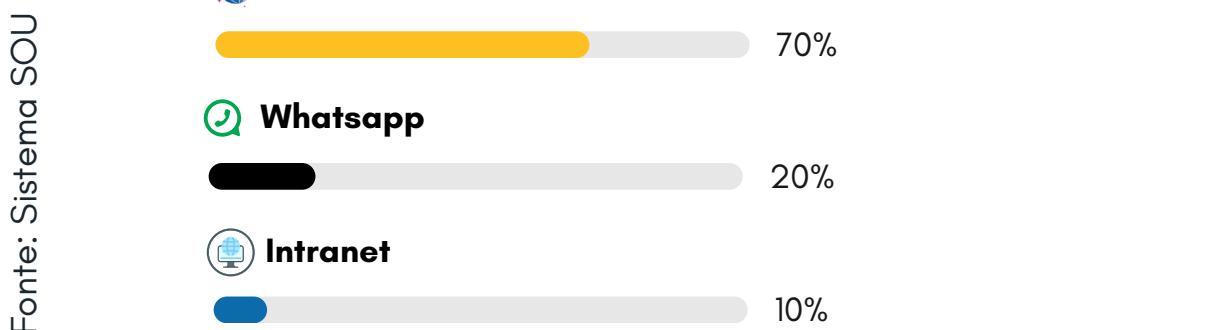


Fonte: Sistema SOU

## TIPOS DE DEMANDAS



## CANAIS MAIS UTILIZADOS



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

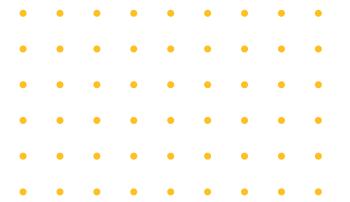


# PROJETOS E AÇÕES

## OUVIDORIA



Ouvidor falando a pessoas em situação de rua.



**Atendimentos\*\*:** 162 atendimentos

- 20 - **Caucaia**
- 21 - **Itarema**
- 85 - **Juazeiro do Norte**
- 36 - **Maracanaú**



Público

## AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

- **Barbalha** - Combate à desinformação nas Eleições 2024
- **Crato** - Combate à desinformação nas Eleições 2024
- **Juazeiro no Norte** - Metas Nacionais da Justiça Eleitoral para 2025.



Agraciados

## MEDALHA COMENDA DE MÉRITO AO OUVIDOR

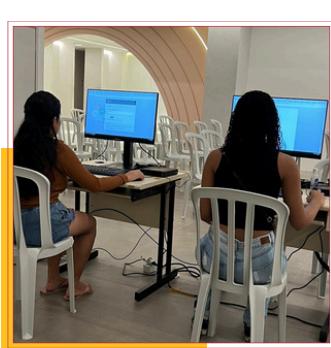
Resolução TRE-CE nº 457/2011

### Agraciados:

- José Wally Mendonça Menezes - **Reitor IFCE**
- Leonardo Henrique de Cavalcante Carvalho - **Desembargador e Corregedor TRF5**
- Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho - **Conselheiro CNJ**
- Napoleão Nunes Maia Filho - **Ex Ministro/Ouvidor STJ**
- Randal Martins Pompeu - **Reitor da Universidade de Fortaleza (UNIFOR)**



O grupo de trabalho (GT) instituído pela Portaria TRE-CE nº 409/2023, alterado pela Portaria TRE-CE nº 156/2024 e coordenado pela OUVIR, revisou a pesquisa de satisfação instituída pela Portaria TRE-CE nº 894/2012. Em 18/04/24, foi aprovada a Resolução TRE-CE nº 1.016/24, que regulamenta a pesquisa de satisfação no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará. Nela, são contemplados quatro serviços ofertados ao público externo: serviços eleitorais, acompanhamento processual, informações sobre partidos políticos; e empréstimo de urnas eletrônicas.



Eleitores respondendo a pesquisa de satisfação

# PROJETOS E AÇÕES

## OUVIDORIA DA MULHER



Ouvidora da mulher e servidores



Ouvidora da Mulher e servidores



Card de divulgação do programa



Magistrados e servidores

### VISITA A UNIDADE PRISIONAL FEMININA

- **Local:** Instituto Penal Feminino Auri Moura Costa, localizada no município de Aquiraz, região metropolitana de Fortaleza.
- **Atendimentos\*\*\*:** 105
- Ministrada palestra sobre educação política por servidora da EJEC (Escola Judicial Eleitoral Cearense)

### DIA INTERNACIONAL DA MULHER

- Realizado no dia 8 de março, o evento contou com a participação de servidoras, terceirizadas e estagiárias do TRE-CE. Ao público participante foi oferecido um café da manhã, ao som da Banda de Música da Polícia Militar do Estado do Ceará PMCE e do Coral do TRE-CE. Na programação, houve palestras ministradas pela coronel Sandra Helena de Carvalho Albuquerque da PMCE e a professora Raquel Machado Malenchini.

### PROGRAMA DE PREVENÇÃO E MEDIDAS DE SEGURANÇA VOLTADO AO ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA MAGISTRADAS E SERVIDORAS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO CEARÁ

- **Resolução TRE-CE nº 1.003/2024**
- **Criação da página do Programa:** <https://www.tre-ce.jus.br/institucional/ouvidoria/programa-de-combate-a-violencia-contra-magistradas-e-servidoras>

### COJE E COJUM

- **XVI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral**
- **III Encontro do Colégio das Ovidorias Judiciais das Mulheres**

A OUVIR e a OM do TRE-CE participaram dos encontros, que reuniram magistrados e servidores do Poder Judiciário brasileiro que atuam na área de ouvidoria, com o objetivo de trocar experiências e buscar melhorias na escuta da sociedade, no enfrentamento à violência contra as mulheres e no aprimoramento da prestação dos serviços por parte da Justiça Eleitoral

# TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ



Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará

Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará



## Contatos :

Telefone  
**(85) 3453-3500**

Email  
**ouvidoria@tre-ce.jus.br**

Endereço  
**Rua Doutor Pontes Neto, 800 - Luciano Cavalcante**