



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2024**

JANEIRO A ABRIL



SUMÁRIO

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

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.



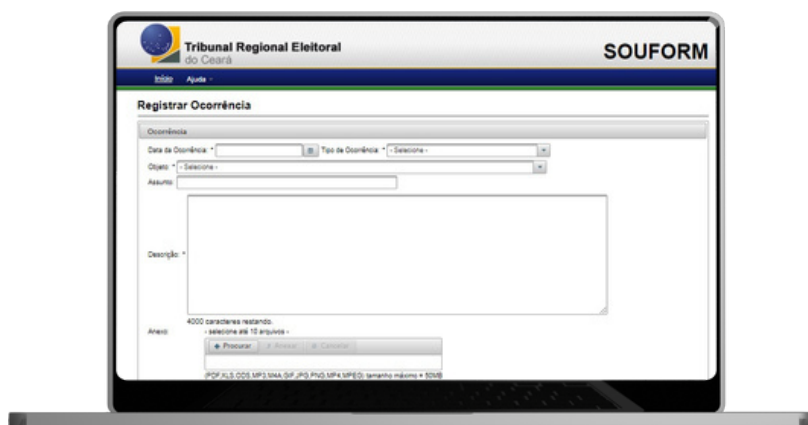
FLUXO DO ATENDIMENTO





SISTEMA DE OUVIDORIA

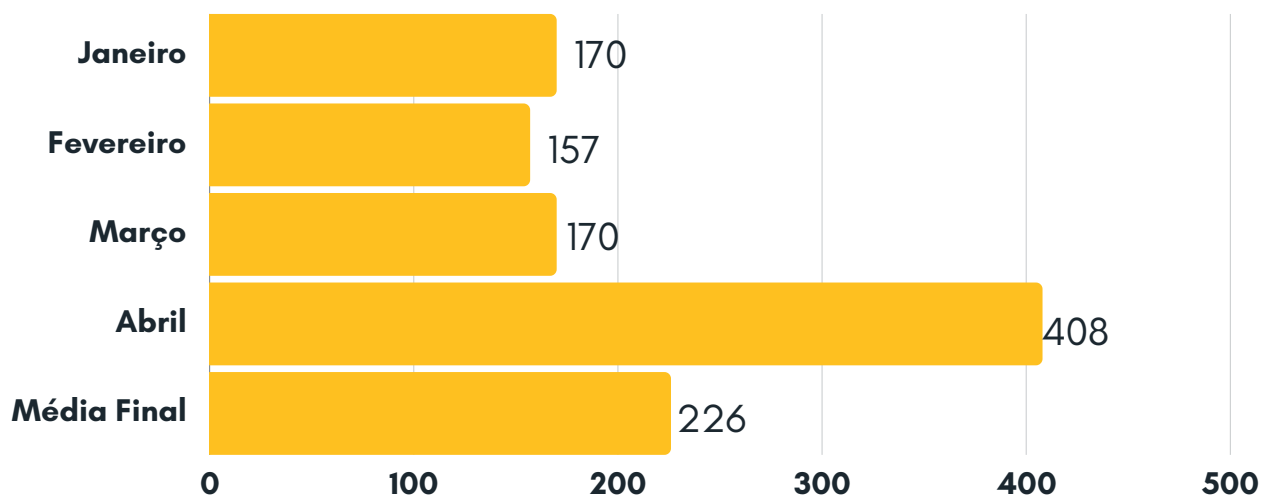
O sistema de Ouvidoria (SOU) é a ferramenta de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Além das comunicações feitas no próprio sistema, os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados no SOU. Para o público externo, o SOU está disponível na página virtual da Ouvidoria no seguinte 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**.

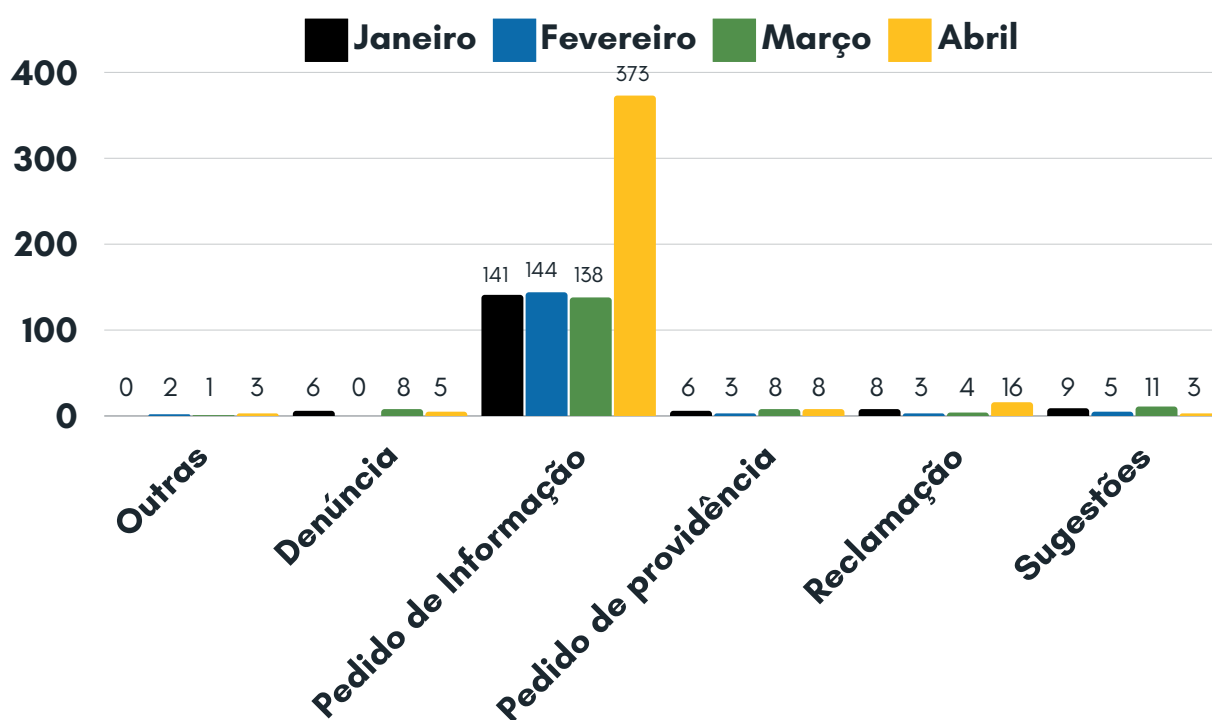
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

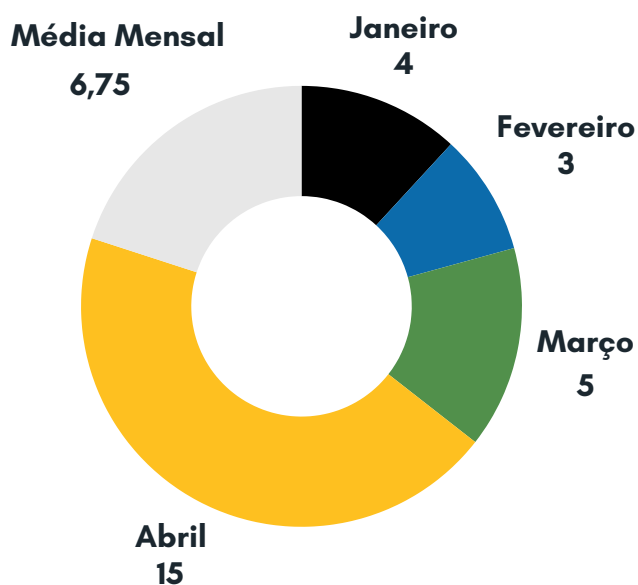
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (796)**. As demais subdividem-se em: Reclamações (31), Sugestões (28), Pedidos de Providências (25), Denúncias (19), além de outras* (6).



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

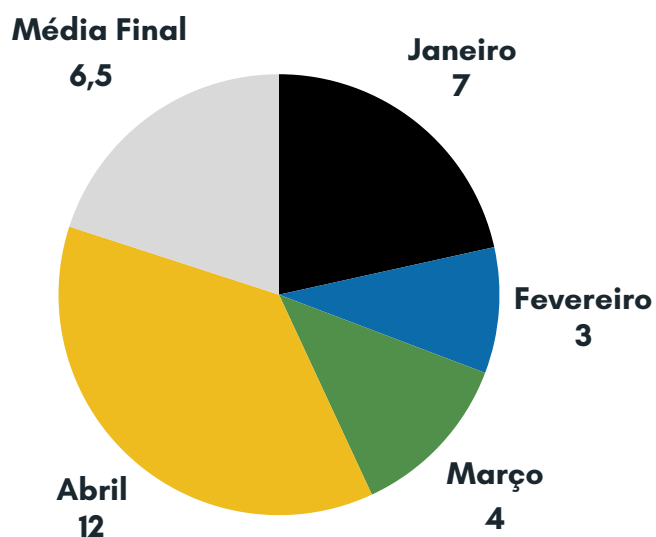
RECEBIDAS



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

INDEFERIDAS

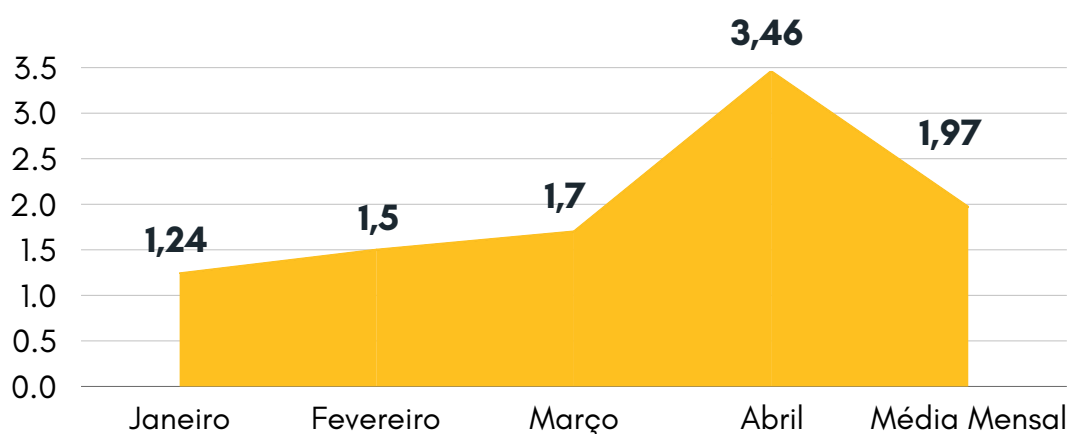


Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
10 dias
úteis para
resposta

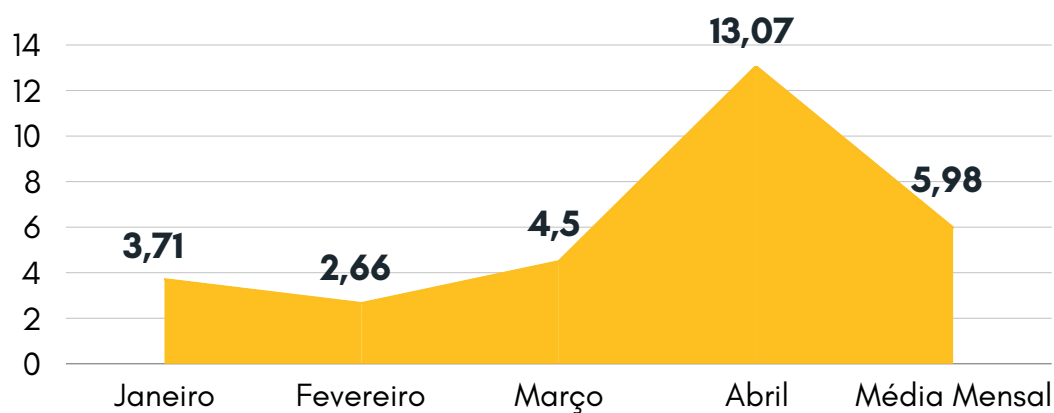
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

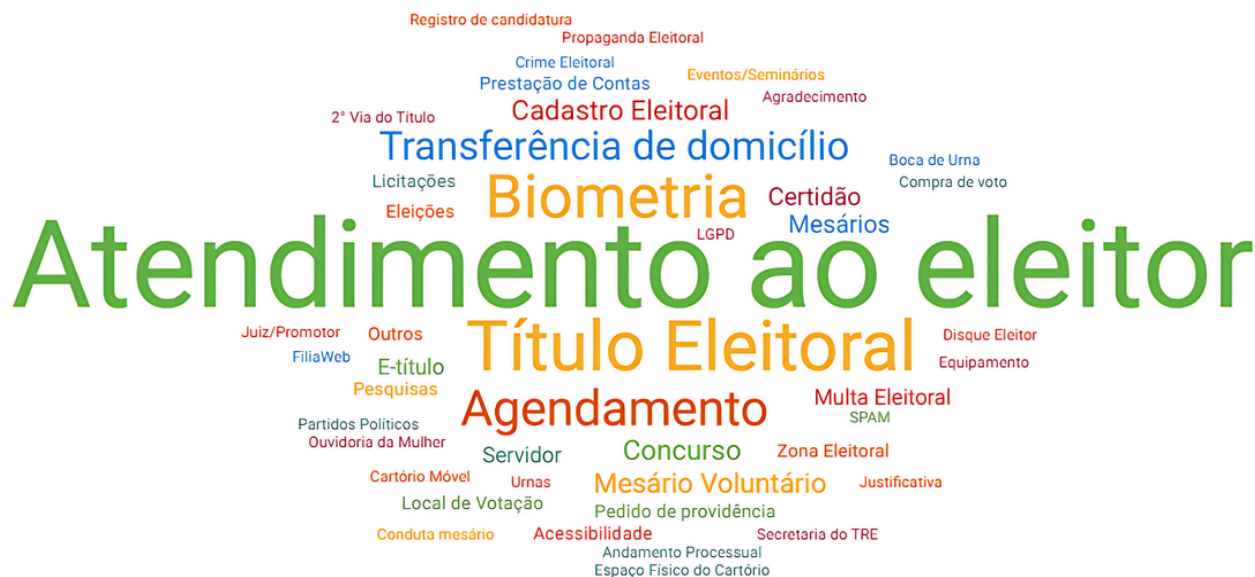
OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta



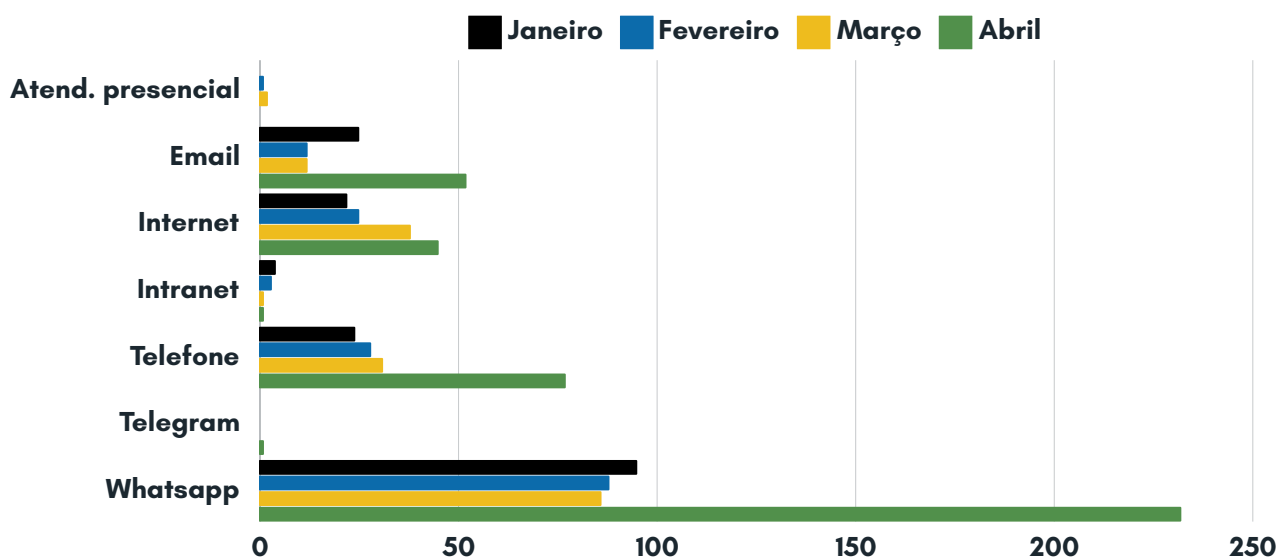
Fonte: Sistema SOU

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistema SOU

CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

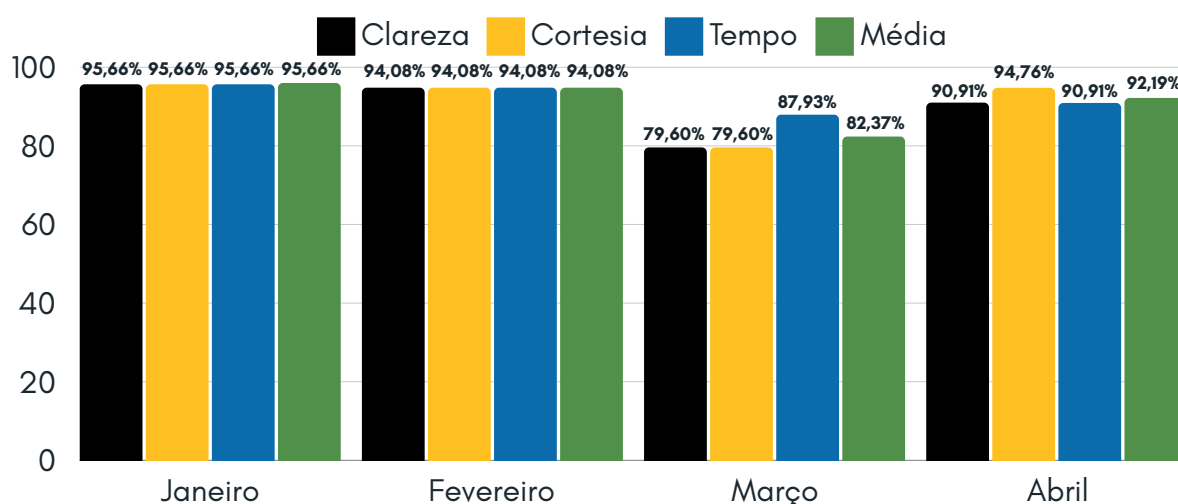
A pesquisa de satisfação do atendimento das demandas registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos demandantes usuários do Sistema.

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

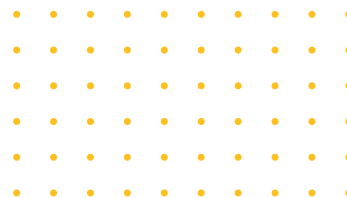
Média de Satisfação

91,07%

Satisfação Mensal



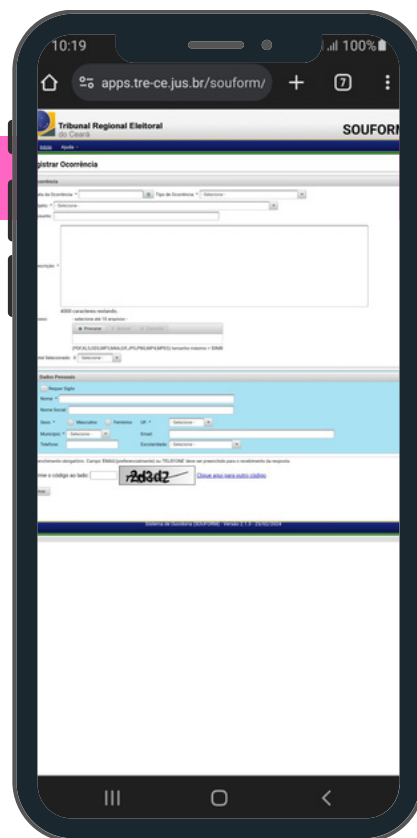
Fonte: Sistema SOU



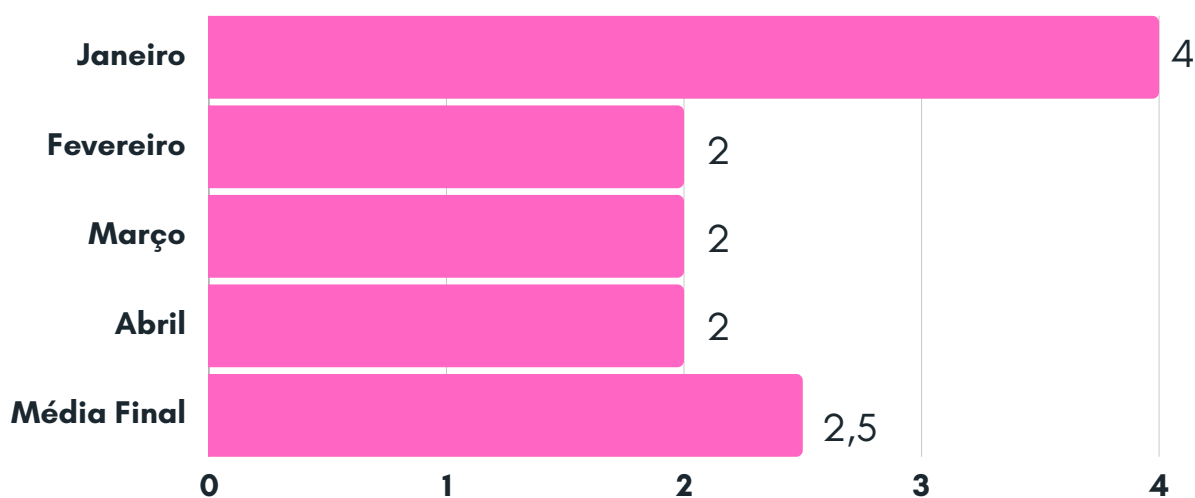
OUVIDORIA DA MULHER

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**.

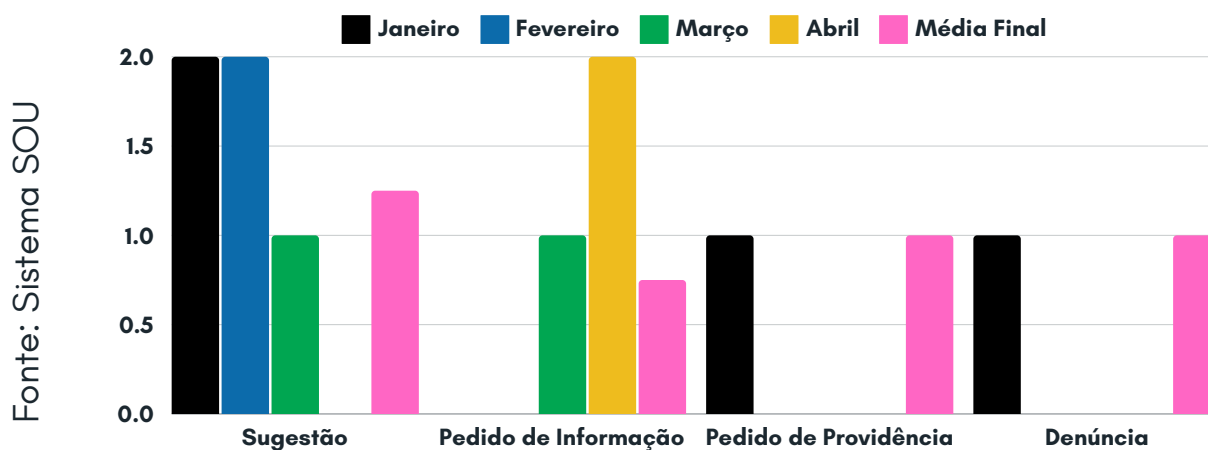


DEMANDAS RECEBIDAS

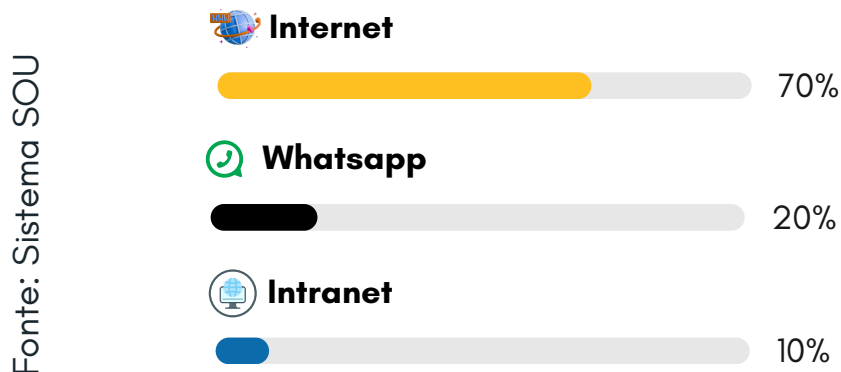


Fonte: Sistema SOU

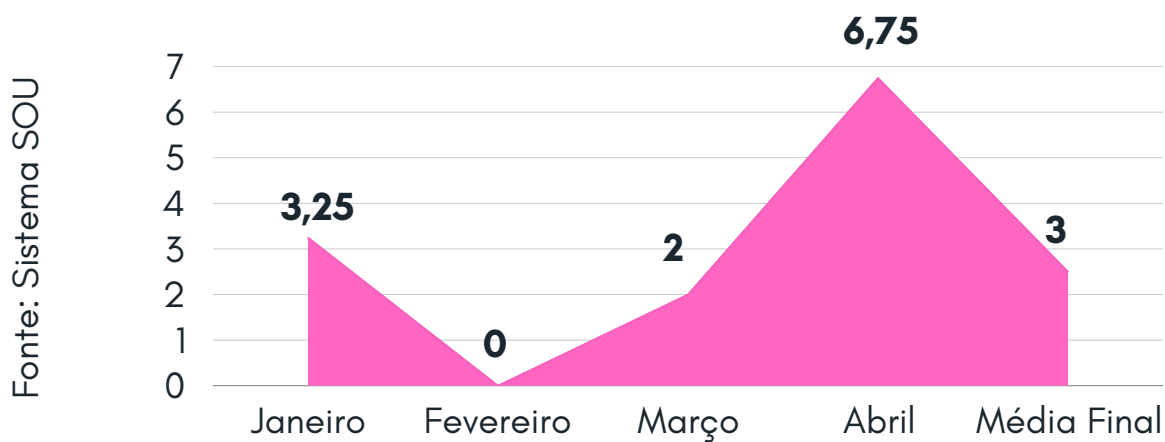
TIPOS DE DEMANDAS



CANAIS MAIS UTILIZADOS



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS



PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



Ouvidor falando a pessoas em situação de rua.



Público



Agraciados



Eleitores respondendo a pesquisa de satisfação



Atendimentos:** 162 atendimentos

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

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.

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.

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



Ouvidora da mulher e servidores



Ouvidora da Mulher e servidoras



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 EJE (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 ofertado 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 Ouvidorias 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