



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2024**

MAIO A AGOSTO



SUMÁRIO

01.	APRESENTAÇÃO.....	03
	1.1 A OUVIDORIA.....	04
	1.2 A OUVIDORIA DA MULHER.....	05
02.	CANAIS DE ACESSO.....	06
03.	FLUXO DE ATENDIMENTO.....	06
04.	SISTEMA DE OUVIDORIA.....	07
	4.1 DEMANDAS RECEBIDAS.....	07
	4.2 TIPOS DE DEMANDAS.....	08
	4.3 OCORRÊNCIAS LAI.....	09
	4.3.1 RECEBIDAS.....	09
	4.3.2 ATENDIDAS.....	09
	4.3.3 INDEFERIDAS.....	09
	4.4 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO.....	10
	4.4.1 OCORRÊNCIAS.....	10
	4.4.2 OCORRÊNCIAS LAI	10
	4.5 ASSUNTO MAIS RECORRENTES.....	11
	4.6 CANAIS MAIS UTILIZADOS.....	11
05.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU.....	12
06.	OUVIDORIA DA MULHER.....	13
	5.1 DEMANDAS RECEBIDAS.....	13
	5.1 TIPOS DE DEMANDAS.....	14
	5.2 CANAIS MAIS UTILIZADOS.....	14
	5.3 TEMPO MÉDIO.....	14
07.	PROJETOS E AÇÕES DA OUVIR.....	15
08.	PROJETOS E AÇÕES DA OM.....	17

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 **maio a agosto 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 destacar 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 Ouvidoria no portal do TRE-CE, para conhecimento geral, garantindo, assim, a necessária transparência às suas ações.

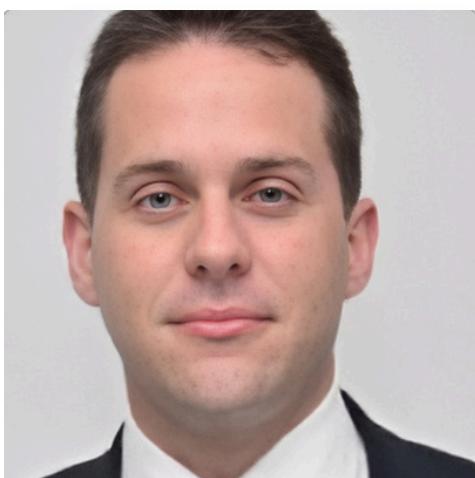
A OUVIDORIA

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 sua equipe de trabalho, com servidoras e servidor do quadro efetivo do Tribunal, além de colaboradoras terceirizadas.

A direção da OUVIR fica a cargo de um membro do Pleno do Tribunal, definida por eleição, mediante indicação do presidente do órgão. Para o exercício da função de Ouvidora da Mulher, 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, tendo como substituto um outro membro da Corte, o Desembargador Eleitoral Rogério Feitosa Carvalho Mota.



Daniel Carvalho Carneiro
Desembargador Eleitoral Ouvidor Titular



Rogério Feitosa Carvalho Mota
Desembargador Eleitoral Ouvidor Substituto

A OUVIDORIA DA MULHER

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.

Em junho de 2024, por meio da Resolução TRE-CE nº 1021/2024, foram criadas as ouvidorias auxiliares da Ouvidoria da Mulher, com sede em Juazeiro do Norte (Regional Cariri), Sobral (Regional Norte) e Tauá (Regional Sertão Central).

Na direção das Ouvidorias da Mulher estão:

- **Juíza Ouvidora da Mulher do TRE-CE:** Dra. Maria Anita Araruna Correa Dias, titular da 54ª Zona Eleitoral
- **Juíza Ouvidora da Mulher da Regional do Cariri:** Samara de Almeida Cabral Pinheiro de Sousa, titular da 119ª Zona Eleitoral – Juazeiro do Norte
- **Juíza Ouvidora da Mulher da Regional Norte:** Anna Karolina Cordeiro de Araújo Carvalhais, titular da 121ª Zona Eleitoral – Sobral
- **Juíza Ouvidora da Mulher da Regional Sertão Central:** Carliete Roque Gonçalves Palácio, Juíza da 39ª Zona Eleitoral – Independência.



CANAIS DE ACESSO

A OUVIR é o canal direto de comunicação entre a(o) cidadã(o) e o TRE-CE, recebendo diversos tipos de demandas (elogios, sugestões, críticas, reclamações, pedidos de informação, pedidos de providência e requisição de titular de dados). E os contatos podem ser feitos pelos seguintes meios:

Atendimento Presencial

Rua Dr. Pontes Neto 800, 3º andar –
Bairro: Eng. Luciano Cavalcante –
Fortaleza/CE – CEP 60813-600

E-mail

ouvidoria@tre-ce.jus.br
ouvidoriamulher@tre-ce.jus.br

Internet (SISTEMA SOU)

[https://apps.tre-](https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf)

[ce.jus.br/souform/home.jsf;](https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf;)

Intranet

[https://apps.tre-
ce.jus.br/souform/home.jsf](https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf)

Telefone

(85) 3453 – 3857

WhatsApp

(85) 9 9430 – 6318

PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO

Acolher Compreender

Registrar Reescrever

Acompanhar

Interpretar a devolutiva

Reescrever Responder

- Escuta ativa
- Analisar/
Interpretar

- Registrar as
demandas que
chegam por canais
diversos do SOU
- Reescrever quando
o texto da
manifestação não é
compreensível

- Monitorar o
tempo de
resposta e o
trâmite em outros
setores

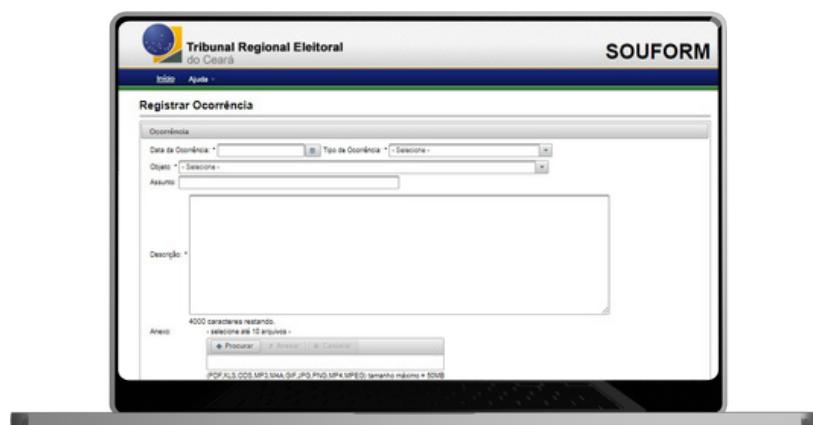
- Verificar a
completude e a
compatibilidade
da resposta

- Tornar a resposta
compreensível -
linguagem cidadã
- Registrar
resposta no SOU



SISTEMA DE OUVIDORIA

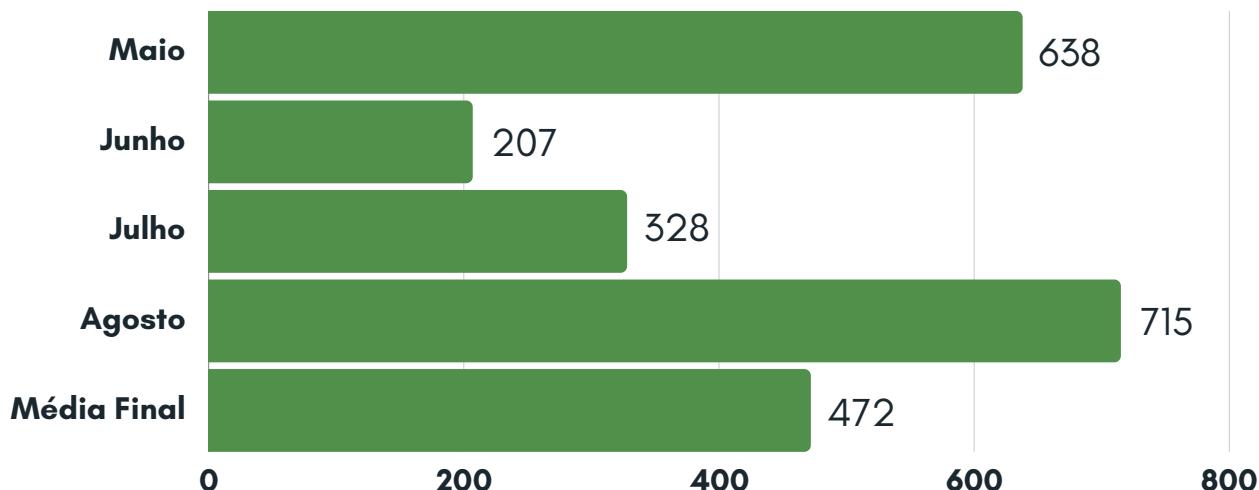
O Sistema de Ouvidoria (SOU) é o principal meio de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados também no SOU. Para o público externo, o sistema está disponível na página virtual da Ouvidoria, no seguinte endereço: <https://apps.trece.jus.br/souform/home.jsf>



Maio a Agosto

Foram registradas **1888 ocorrências**, com uma média de **472 demandas por mês**.

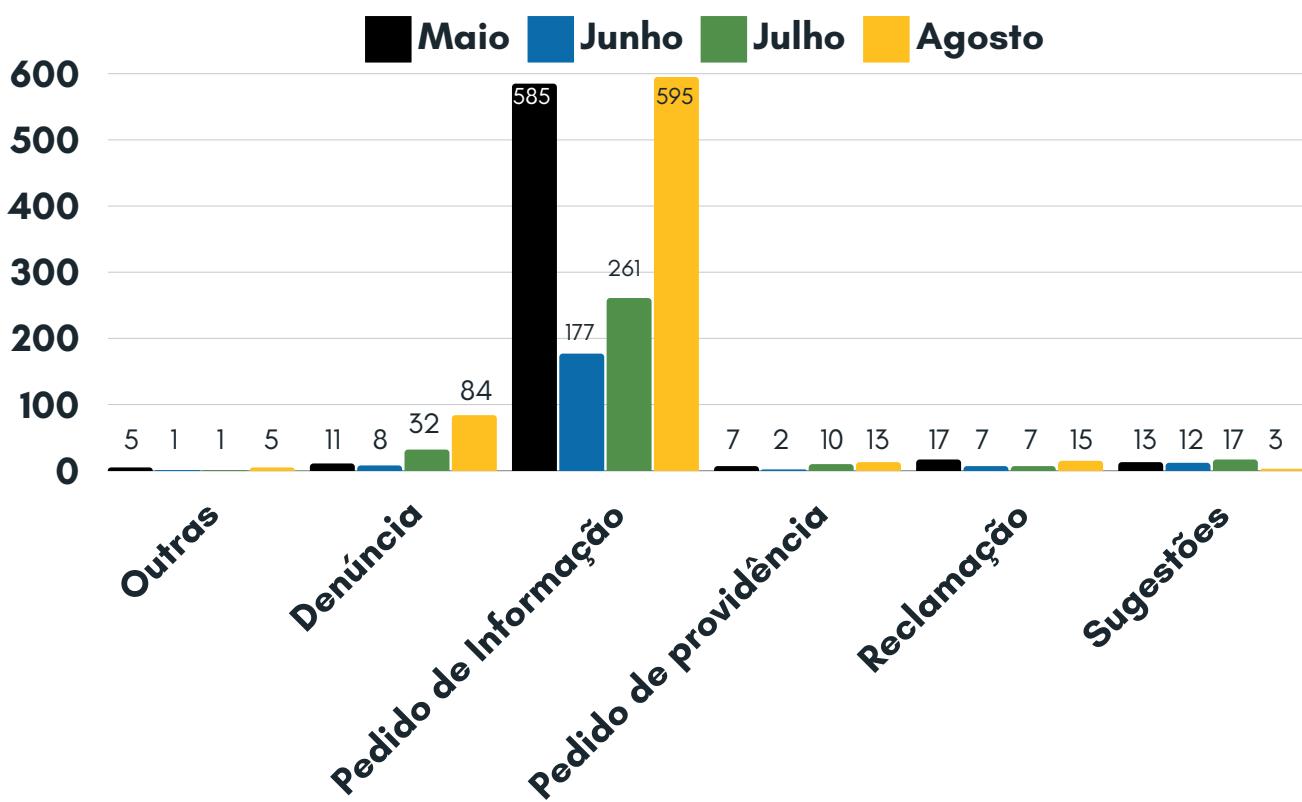
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (1618)**. As demais subdividem-se em: Denúncias (135), Reclamações (46), Sugestões (45), Pedidos de Providências (32), além de outras* (12).

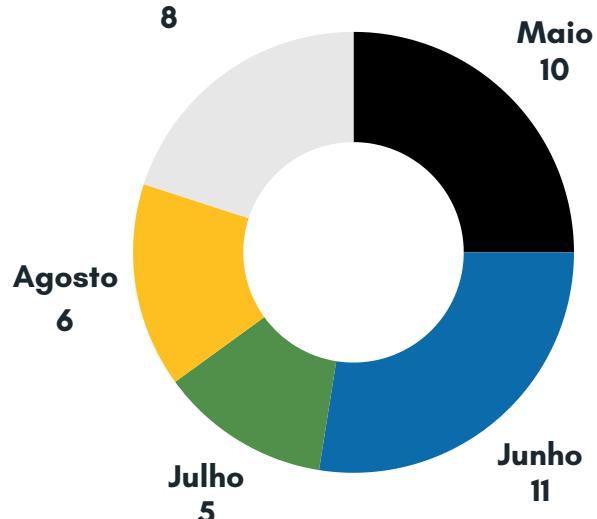


Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

RECEBIDAS

Média Mensal



Fonte: Sistema SOU

INDEFERIDAS

Média Final

0

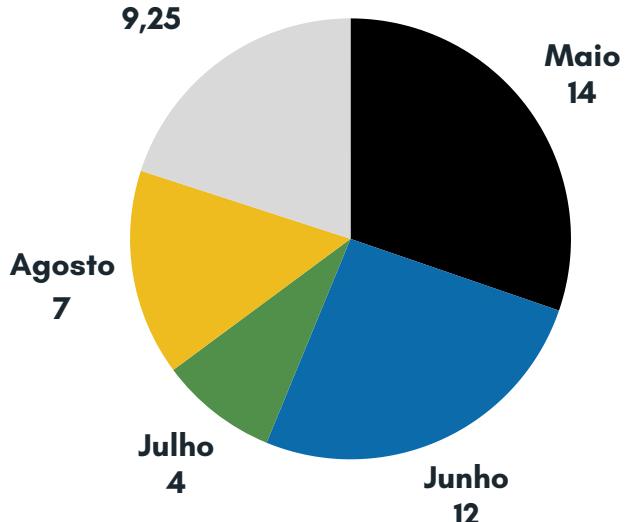
Fonte: Sistema SOU

De acordo com o Sistema SOU, durante o **segundo quadrimestre de 2024**, a Ouvidoria recebeu **37 demandas** com base na **Lei de Acesso à Informação**.

ATENDIDAS*

Média Final

9,25

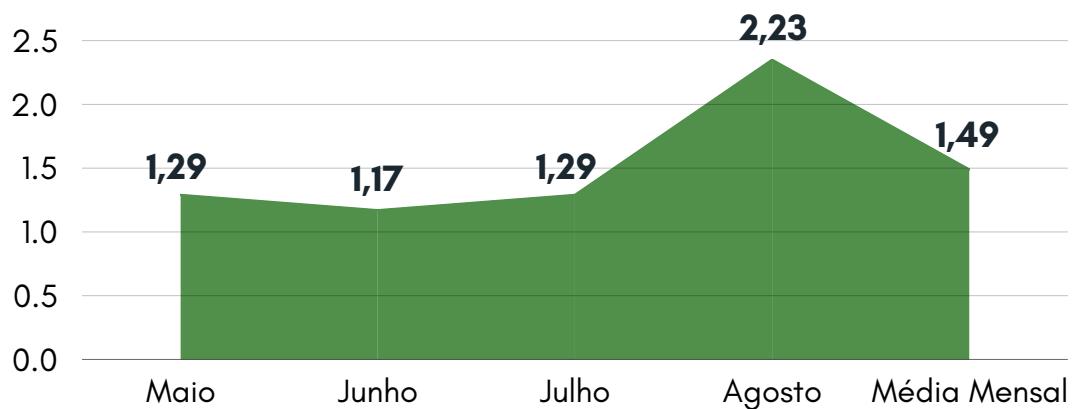


Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
10 dias
úteis para
resposta

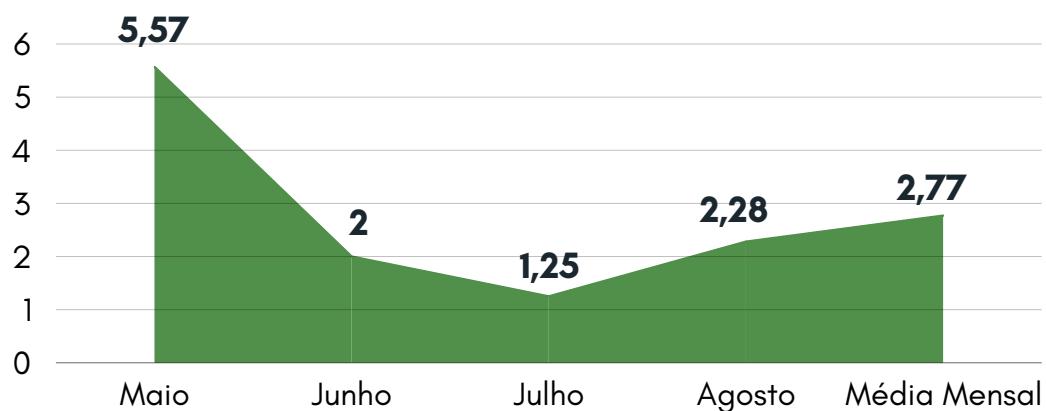
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

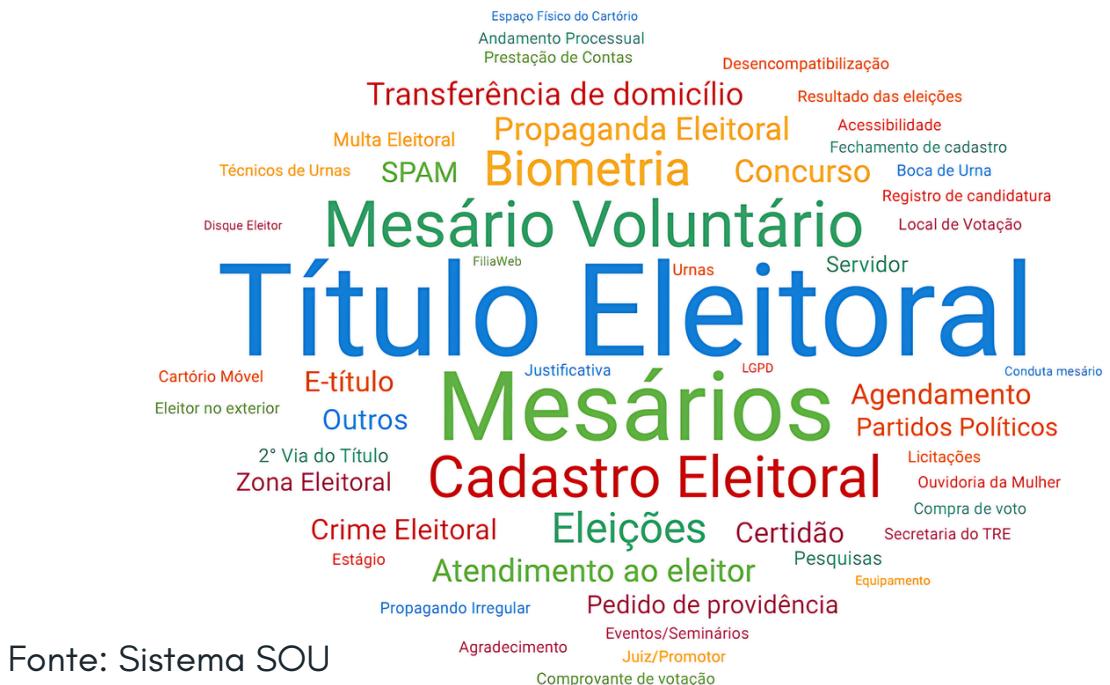
OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta

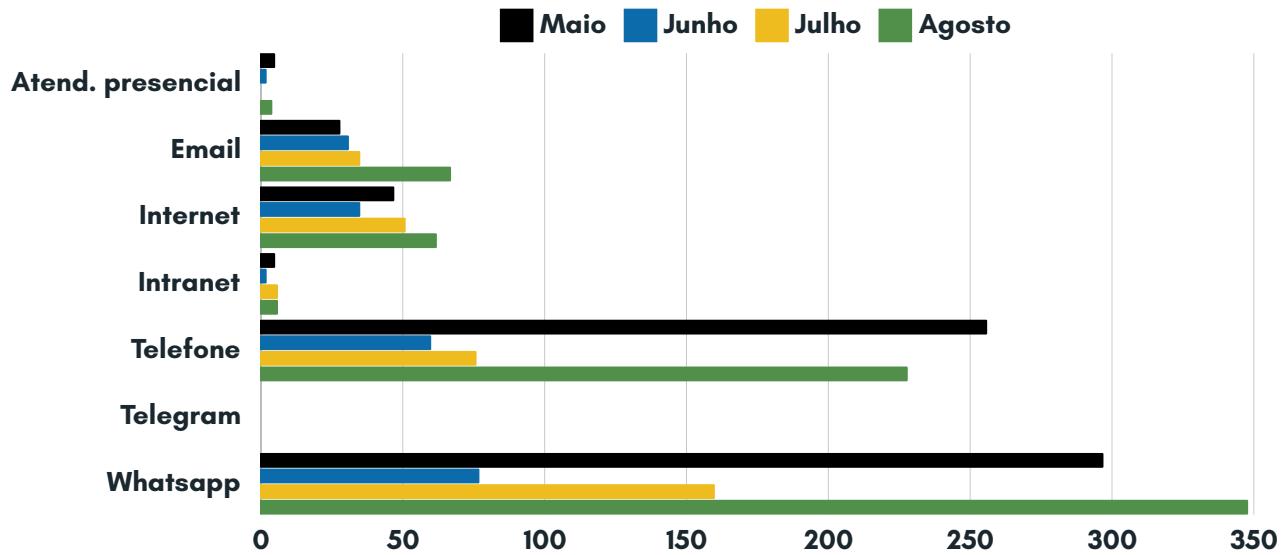


Fonte: Sistema SOU

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

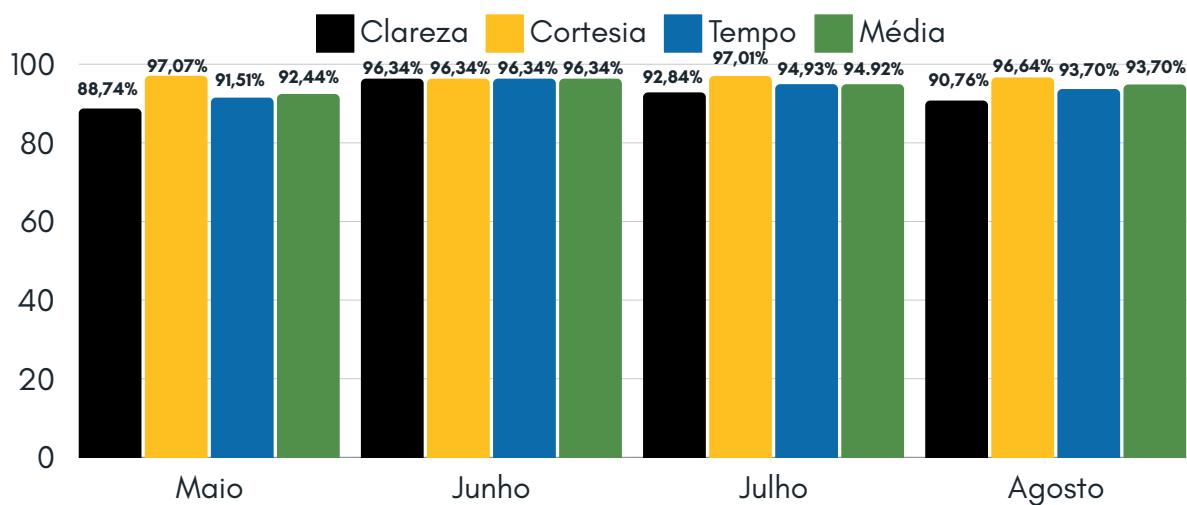
A pesquisa de satisfação do atendimento das ocorrências registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos usuária(o)s.

De maio a agosto, o questionário foi respondido por **76 usuários**, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisffeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza (92,17%)**, **Cortesia (96,76%)** e **Tempo (94,12%)**, com **índice de aprovação médio de 94,35%**.

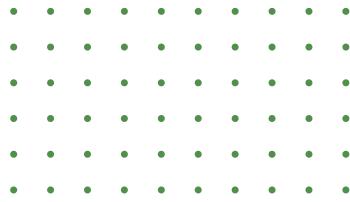
Média de Satisfação

94,35%

Satisfação Mensal



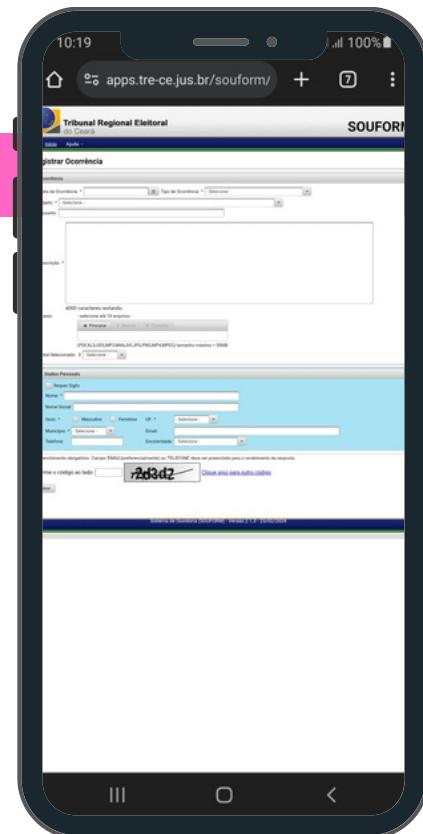
Fonte: Sistema SOU



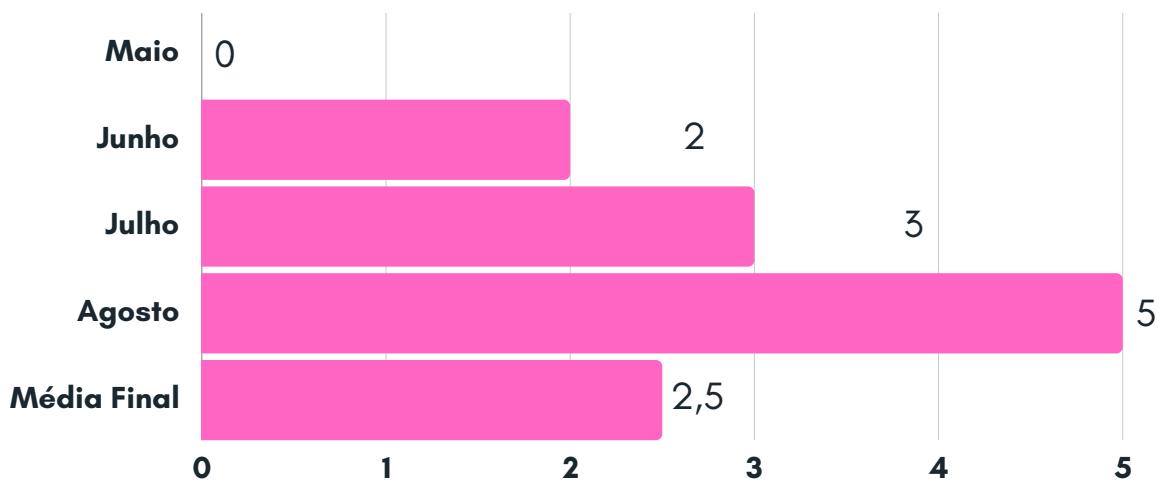
OUVIDORIA DA MULHER

SISTEMA SOU

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



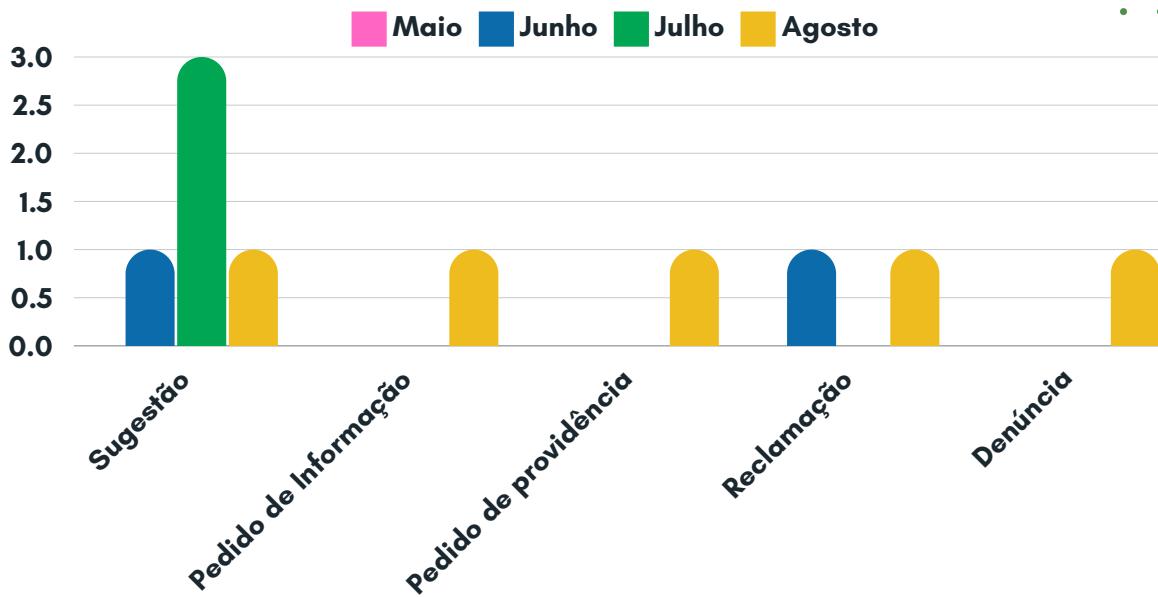
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

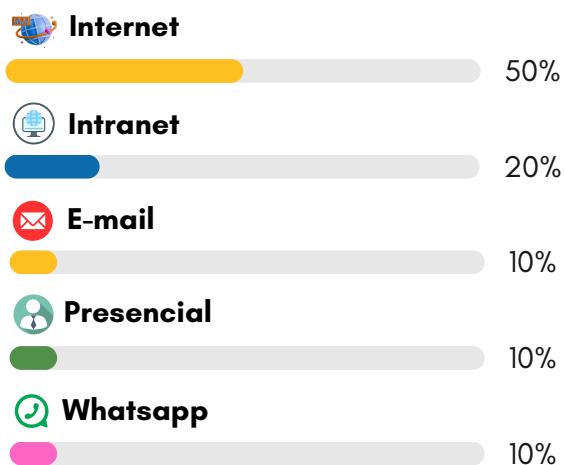
TIPOS DE DEMANDAS

Fonte: Sistema SOU



CANAIS MAIS UTILIZADOS

Fonte: Sistema SOU

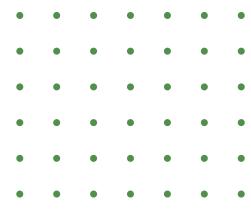


TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Fonte: Sistema SOU



PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS



OUVIDORIA



Logomarca do evento

2ª SEMANA NACIONAL DO REGISTRO CIVIL - REGISTRE-SE!

- **Data:** 13 a 17 de maio;
- **Local:** Estação das Artes, em Fortaleza-CE;
- **Evento:** participação no Programa de Enfrentamento ao Sub-registro Civil e de Ampliação ao Acesso à Documentação Básica por Pessoas Vulneráveis (População em situação de rua, povos originários, carcerários e egressos do cárcere);
- **Atividade:** informações e orientação sobre a situação eleitoral e divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria.



Logomarca da pesquisa de satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO OBSERVATÓRIO DE DADOS

- Publicação no Observatório de Dados no portal do TRE-CE



Des. Ouvidor, servidora e servidor do TRE-CE

SEMINÁRIO NACIONAL DE OUVIDORIAS EM JOÃO PESSOA - PARAÍBA

- **Data:** 04 e 05 de junho
- **Evento:** promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), o Seminário tratou de atividades sobre avaliação de serviços públicos e construção de carta de serviços, a relação entre ouvidoria e corregedoria no tratamento de denúncias de assédio, o papel da ouvidoria no engajamento social e competências a serem desenvolvidas para um melhor atendimento em ouvidoria; além das intersecções entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais



Logomarca do evento

XII FÓRUM JURÍDICO DE LISBOA

Data: 26, 27 e 28 de junho

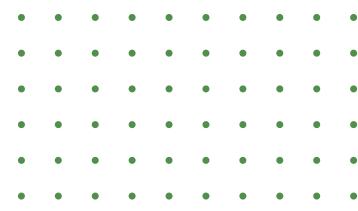
Local: Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (FDUL)

Tema: "Avanços e recuos da globalização e as novas fronteiras: transformações jurídicas, políticas, econômicas, socioambientais e digitais".

Participantes:

- Des. Ouvidor Daniel Carneiro Carvalho
- Acadêmicos, gestores, especialistas, autoridades e representantes da sociedade civil organizada, do Brasil e da Europa.

PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS



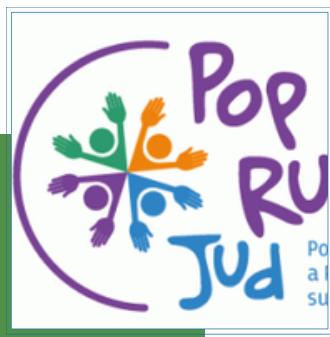
OUVIDORIA



Logomarca do evento



Desembargador Ouvidor e Juízas Ouvidoras



Logomarca do evento

ARRÁIA SOLIDÁRIO

- **Data:** 3 de julho
- **Evento:** festa junina promovida para servidoras(es) e terceiradas(os)
- **Objetivo:** promover a integração entre as pessoas e arrecadar recursos financeiros para ajudar colaboradores(as) terceirizados(as) e servidores(as) vítimas das enchentes que ocorreram no Estado do Rio Grande Sul no mês de Maio. Os valores obtidos foram enviados, de forma direta, por meio de transferência PIX, à Associação dos Servidores e Pensionistas do TRE do Rio Grande Sul (ASTRERS).

AUDIÊNCIA PÚBLICA - JUAZEIRO DO NORTE

- **Data:** 17 de Julho
- **Local:** Câmara Municipal de Juazeiro do Norte
- **Tema:** "Combate a desinformação nas eleições de 2024"

PopRuaJud

- **Data:** 21 de agosto às 8 h;
- **Local:** Praça do Ferreira, em Fortaleza - CE;
- **Atendimentos:** 24 (vinte e quatro);
- **Tema:** "Ruas visíveis: Perspectivas e Desafios – Evento em alusão ao Dia Nacional de Luta da População em Situação de Rua.";
- **Operações:** consulta da situação eleitoral, emissão de certidões de quitação, emissão de declaração de insuficiência econômica para quitação de multa eleitoral por dispensa do pagamento e reimpressão do título de eleitor.

III FÓRUM DESAFIOS ATUAIS PARA O PODER JUDICIÁRIO E O MINISTÉRIO PÚBLICO

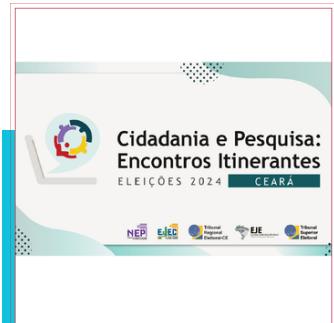
- **Data:** 22 a 24 de agosto.
- **Local:** Foz do Iguaçu (PR).
- **Participante:** Dr. Daniel Carvalho Carneiro Desembargador Eleitoral Ouvidor Titular.
- **Objetivo:** aprofundar a relação de cooperação jurídica entre os países integrantes da Organização dos Estados Americanos (OEA) e consolidar as instituições democráticas.



Logomarca do evento

PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS

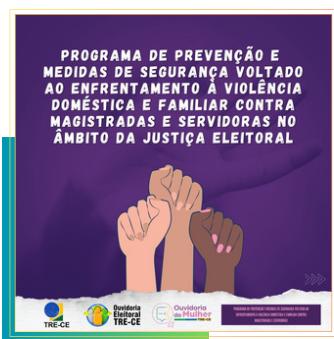
OUVIDORIA DA MULHER



Logomarca do evento

"CIDADANIA E PESQUISA - ENCONTROS ITINERANTES - ELEIÇÕES 2024"

- **Data:** 24 de maio
- **Local:** TRE-CE
- **Participante:** Juíza Ouvidora da Mulher Maria Anita Araruna Correa Dias;
- **Atividades:** programações, como rodas de conversa e oficinas sobre inclusão e diversidade, além de uma apresentação de grupo de dança Toré e visita guiada ao Centro de Memória do Regional.



Logomarca do Programa

PROGRAMA DE COMBATE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA A MAGISTRADAS E SERVIDORAS

- **Data:** 27 de maio
- **Base normativa:** [Resolução N° 1.003/2024](#)
- **Atividade:** campanha de conscientização sobre violência doméstica e familiar.
- **Ação:** divulgação do Programa por meio de cards nas redes sociais do TRE-CE e da Ouvidoria.



Ouvidora da Mulher, palestrante e convidadas e convidado.

I ENCONTRO SOBRE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MAGISTRADAS E SERVIDORAS

- **Data:** 17 de junho
- **Local:** Tribunal Regional Eleitoral do Ceará
- **Tema:** tipos de violências, as formas de enfrentamento por parte do Judiciário e apresentação do 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. Ação desenvolvida dentro da campanha de conscientização sobre violência doméstica e familiar.
- **Palestrantes:** Dra. Maria Domitila Prado Mansur e Dra. Maria Anita Araruna Correa Dias.



Presidente do TRE-CE e Juízas

CRIAÇÃO DE NOVAS OUVIDORIAS AUXILIARES DA MULHER

- Instituídas por meio da [Resolução n.º 1.021/2024](#)
- **Data:** 27 de junho
- **Novas Ouvidorias da Mulher:** Regional do Cariri; Regional Norte e Regional Sertão Central
- **Posse das juízas ouvidoras da mulher:** Dra. Samara de Almeida Cabral, Dra. Anna Karolina Cordeiro e Dra. Carliete Palácio.

PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS

OUVIDORIA DA MULHER



Posse dos membros da comissão

ACÕES DE COMBATE A VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- Adesão ao Pacto Estadual pela Prevenção e Enfrentamento a Violência Política de Gênero em 23 de julho de 2024.
- Criação da Comissão Interinstitucional de Prevenção à Violência Política de Gênero por meio da [Portaria Conjunta n.º 12/2024](#), de 17 de Julho 2024.
- Encontros temáticos regionais



Juíza Ouvidora da Mulher e palestrantes

1º - ENCONTRO DE VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- **Data:** 28 de junho
- **Local:** Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)
- **Palestrantes:**
 1. **Adriana Soares Alcântara**, chefe da Seção de Gerenciamento de Dados Partidários, pesquisadora e escritora; **Tema:** "Partidos Políticos como Instrumentos e Exclusão das Mulheres na Arena Política"
 2. **Deborah Cavalcante de Oliveira Salomão Guarinês**, Juíza de Direito titular do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher da Comarca de Caucaia/CE. **Tema:** "Mulheres, dominação e política. A cota eleitoral de gênero nas eleições municipais do Brasil"



Ouvintes da Mulher, juízas auxiliares, palestrantes e público

2º - ENCONTRO DE VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- **Data:** 18 de julho
- **Local:** Juazeiro do Norte
- **Palestrantes:**
 1. **Deborah Cavalcante de Oliveira Salomão Guarinês**, Juíza de Direito titular do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher da Comarca de Caucaia/CE. **Tema da palestra:** "Violência Política de Gênero"
 2. **Ouvintes da Mulher do TRE-CE**

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



Ouvidoras da mulher da região de Juazeiro do Norte e Independência

3º - ENCONTRO DE VIOLENCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- **Data:** 30 de julho
- **Local:** Fórum da Comarca de Tauá-CE;
- **Palestrantes:**
 1. **Lucicleide Pereira Belo**, Desembargadora do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí; **Tema da palestra:** "Violência Política Contra a Mulher: O papel das agremiações partidárias".
 2. **Liana Alencar Correia**, Juíza de Direito titular da 1ª Vara Cível de Tauá. **Tema da palestra:** "Violência Política Contra a Mulher: Fraudes à Cota de Gênero".
 3. **Deborah Cavalcante de Oliveira Salomão Guarinês**, Juíza de Direito titular do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher da Comarca de Caucaia/CE. **Tema da palestra:** "Violência Política de Gênero"



Magistrados e servidores

4º - ENCONTRO DE VIOLENCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- **Data:** 30 de agosto
- **Local:** Casa da Mulher Cearense de Sobral
- **Palestrantes:**
 1. **Francisco Janaílson Pereira Ludugero**, Juiz de Direito titular do Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher da comarca de Sobral. **Tema da palestra:** "Aspectos legais da violência política de gênero."
 2. **Deborah Cavalcante de Oliveira Salomão Guarinês**, Juíza Titular do Juizado de Violência Domestica e Familiar Contra a Mulher de Caucaia **Tema da palestra:** "mulheres, dominação e política".
 3. **Lena Lustosa de Carvalho Sousa**, Juíza 1ª Vara da Comarca de Viçosa e membro da Comissão de Heteroidentificação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Tema da palestra:** "Protocolo para julgamento sob perspectiva de gênero: a questão da mulher negra. "



Ouvidora da mulher e servidores

XVIII JORNADA LEI MARIA DA PENHA

- **Data:** 7 e 8 de agosto
- **Local:** Conselho Nacional de Justiça (CNJ) - Brasília DF
- **Atividade:** foram apresentadas propostas de ação para aprimorar a Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres.
- **Participantes:** Juízas Ouvidoras da Mulher e Chefe da Seção de Ouvidoria do TRE-CE

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ



Ouvidoria da Mulher

Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará

Tribunal Regional Eleitoral do Ceará



Contatos :



Telefone
(85) 3453-3857



Email
ouvidoria@tre-ce.jus.br



Endereço
Rua Doutor Pontes Neto, 800 - Luciano Cavalcante