



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2024**

SETEMBRO A DEZEMBRO



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 **setembro a dezembro** 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.

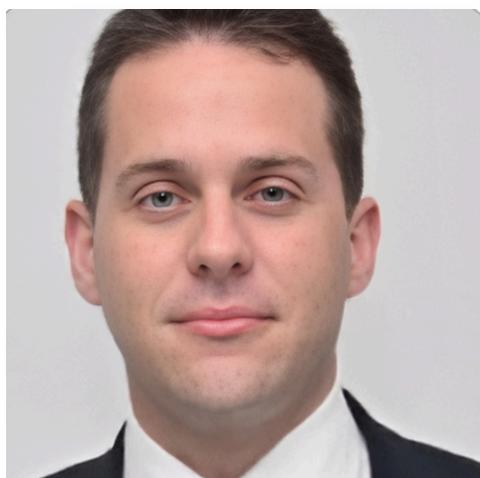
A OUVIDORIA

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, exerceu a função de Ouvidor Eleitoral Substituto até novembro de 2024, quando chegou ao fim seu biênio como membro do Pleno do TRE-CE. O cargo de Ouvidor Eleitoral Substituto terminou o ano em vacância.



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. Mandato encerrado no inicio de dezembro de 2024.



*O cargo de Ouvidora da Mulher da Regional Sertão Central encerrou o ano de 2024 em vacância.

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:



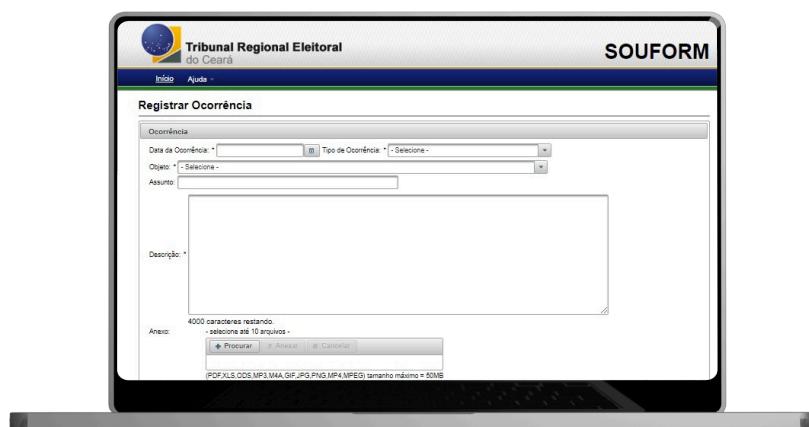
PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO





SISTEMA DE OUVIDORIA

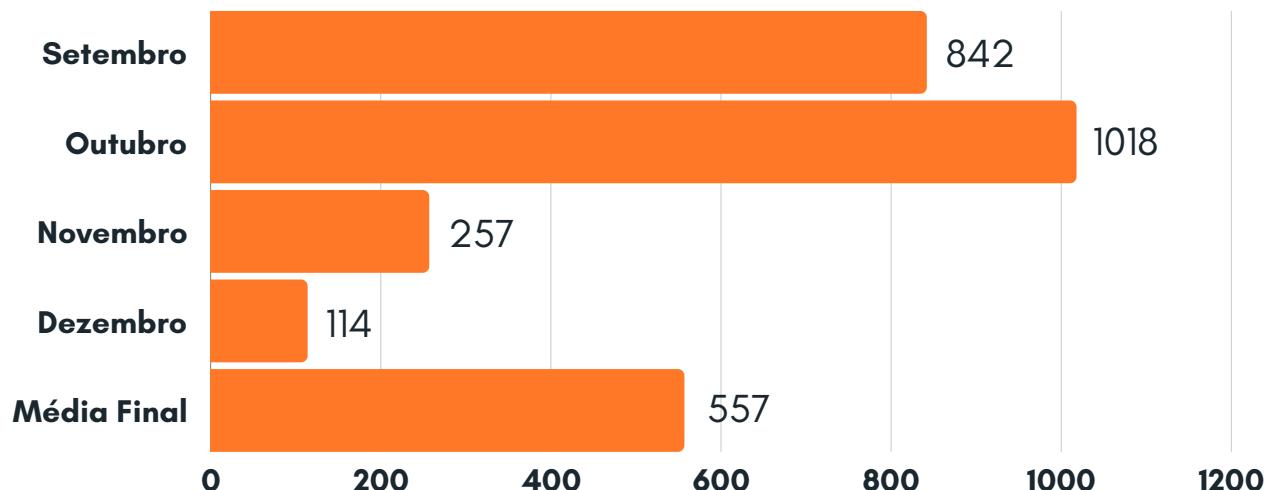
O Sistema de Ouvidoria (SOU) é o principal meio de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados também no SOU. Para o público externo, o sistema está disponível na página virtual da Ouvidoria, no seguinte endereço: <https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf>



Setembro a Dezembro

Foram registradas **2231 ocorrências**, com uma média de **557 demandas por mês**.

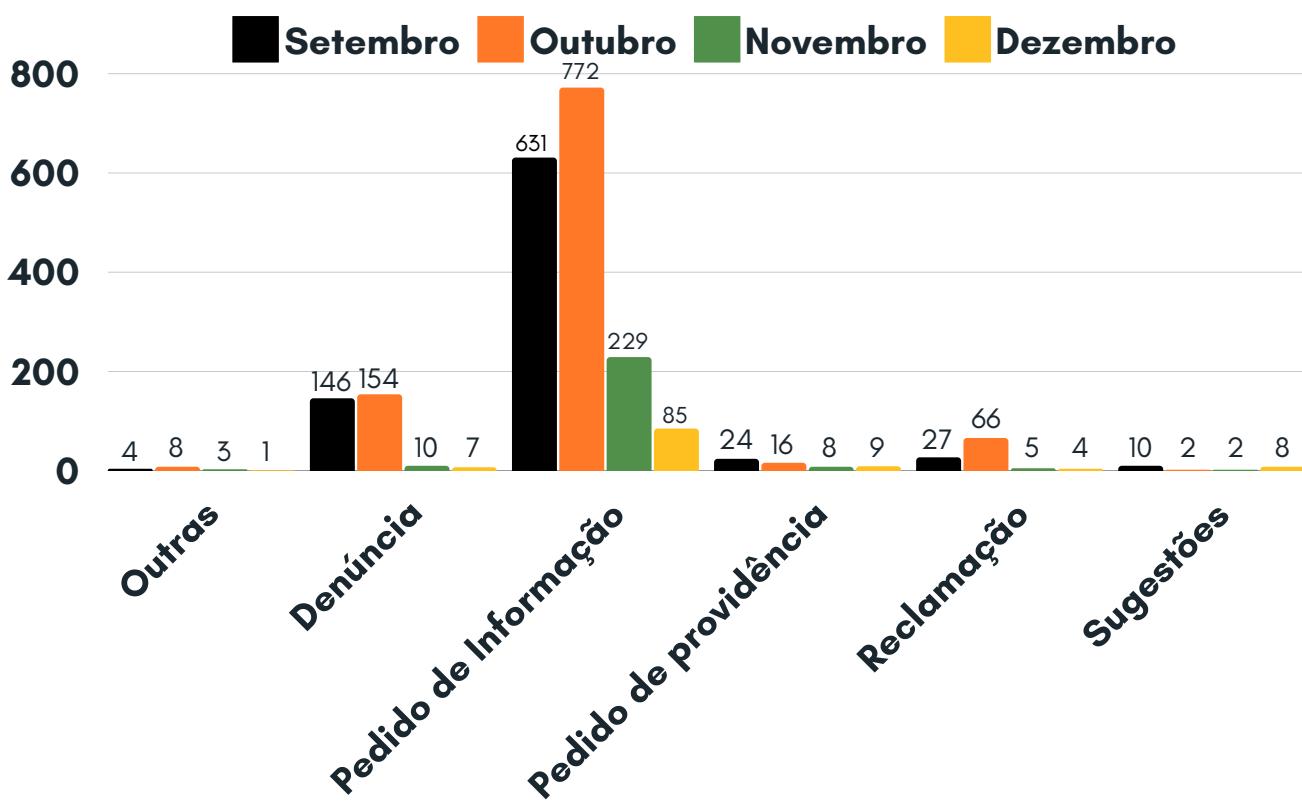
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

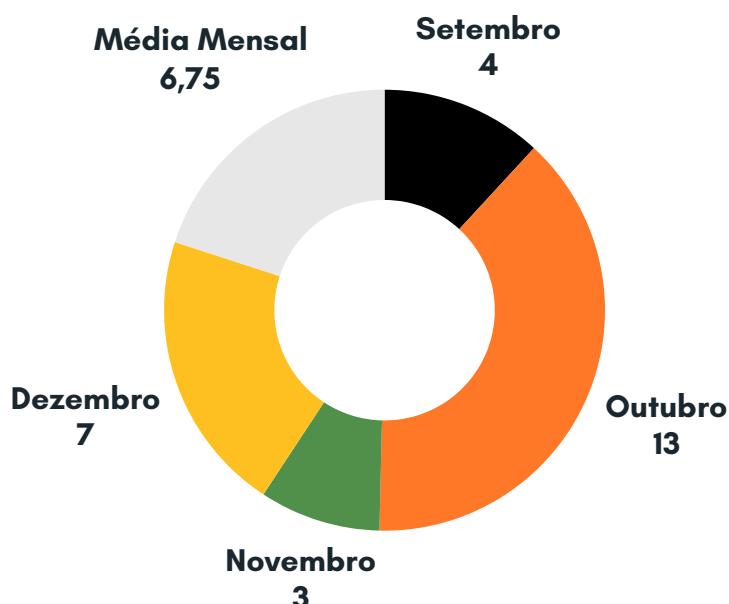
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (1717)**. As demais subdividem-se em: Denúncias (317), Reclamações (102), Pedidos de Providências (57), Sugestões (22), além de outras* (16).



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

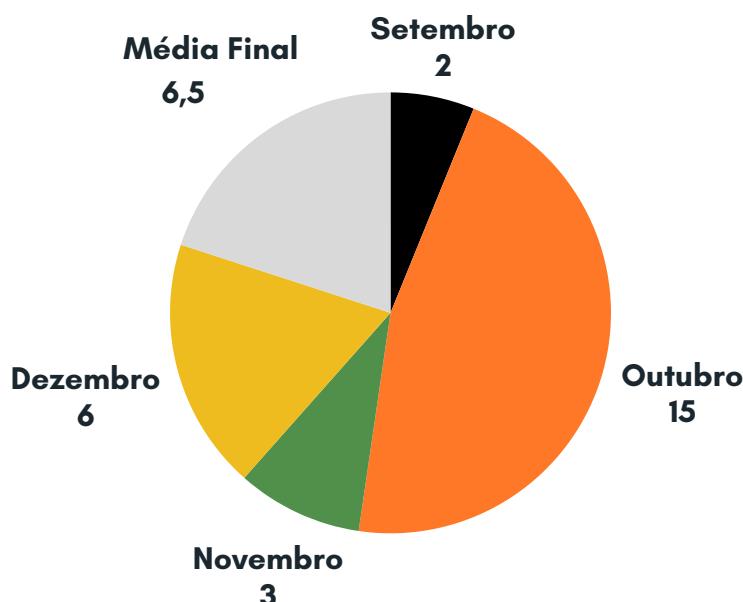
RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

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

ATENDIDAS*



Fonte: Sistema SOU

INDEFERIDAS



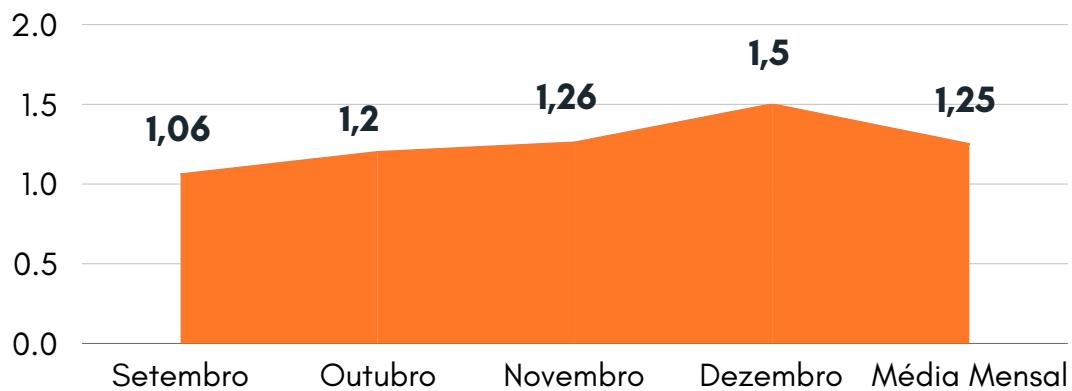
Média Final
0

Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
10 dias
úteis para
resposta

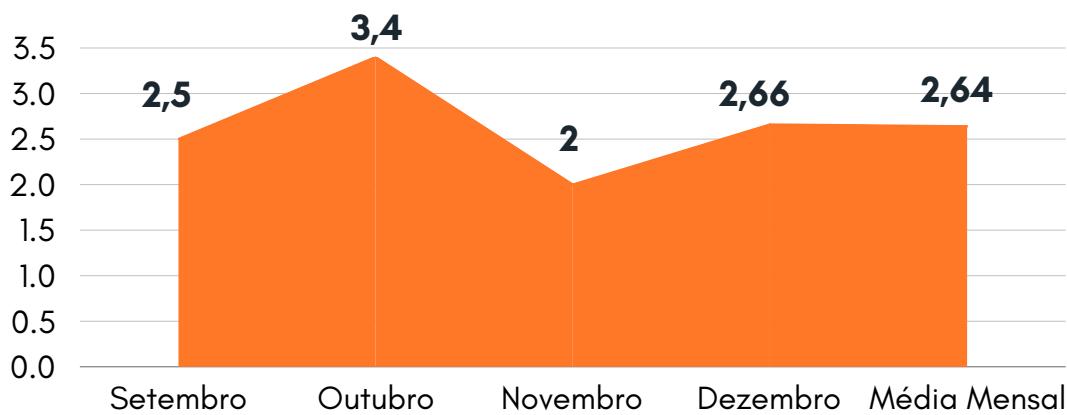
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta



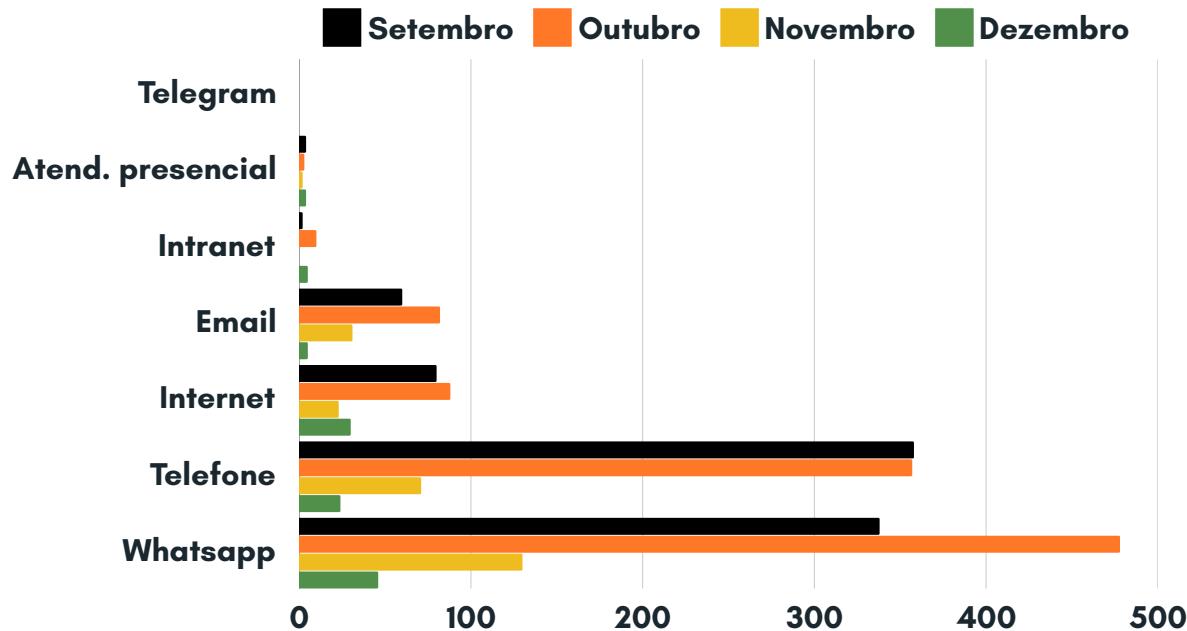
Fonte: Sistema SOU

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistema SOU

CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

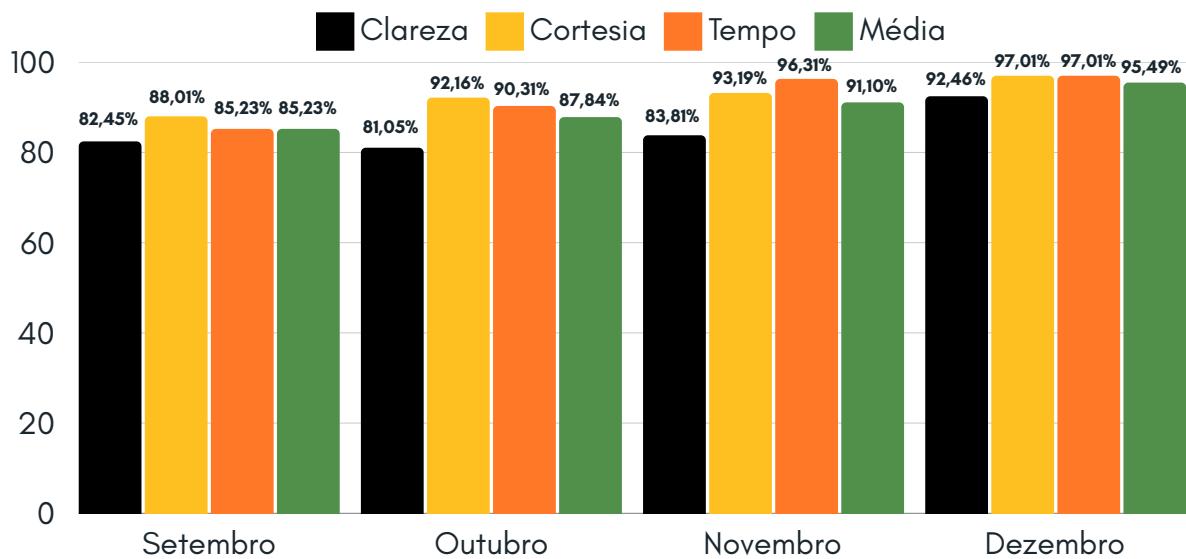
A pesquisa de satisfação do atendimento das ocorrências registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos usuária(o)s.

De setembro a dezembro, o questionário foi respondido por **76 usuários**, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisffeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza (84,94%)**, **Cortesia (92,59%)** e **Tempo (92,21%)**, com índice de aprovação médio de **89,91%**.

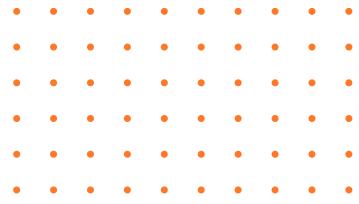
Média de Satisfação

89,91%

Satisfação Mensal



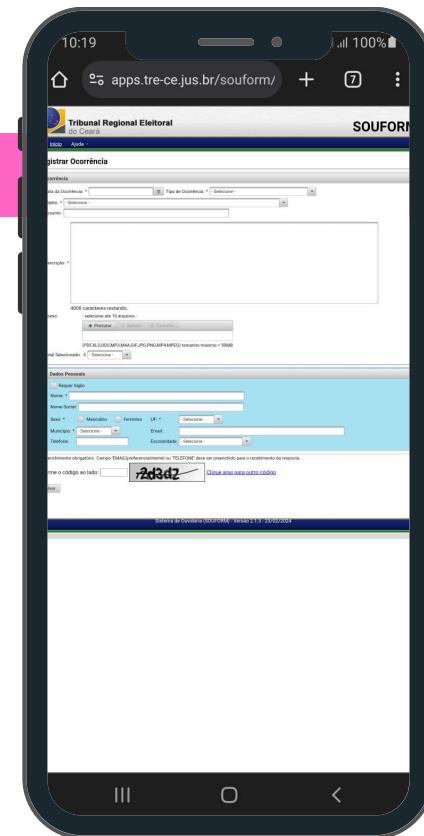
Fonte: Sistema SOU



OUVIDORIA DA MULHER

SISTEMA SOU

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o **segundo quadrimestre de 2024** a equipe da Ouvidoria atendeu **19 demandas**, com uma média de **4,75 demandas por mês**.



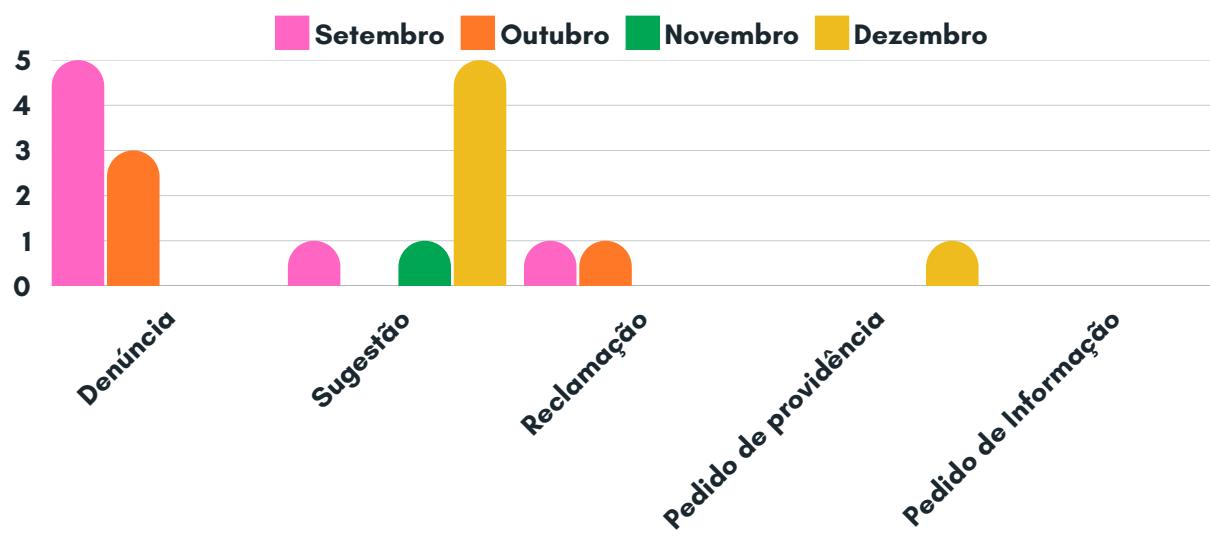
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

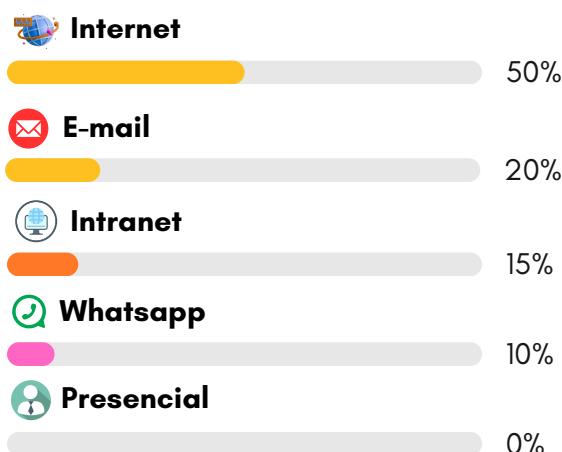
TIPOS DE DEMANDAS

Fonte: Sistema SOU



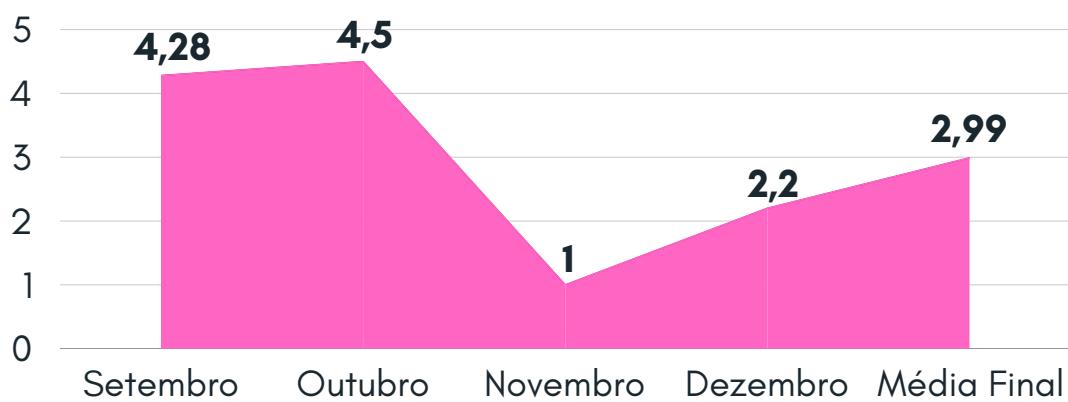
CANAIS MAIS UTILIZADOS

Fonte: Sistema SOU



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Fonte: Sistema SOU



PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS

OUVIDORIA



Logomarca do evento

COMISSÃO DE DEFESA E PROTEÇÃO DA PESSOA IDOSA DO TJCE PROMOVE EVENTO PARA PÚBLICO “60+”

- **Data:** 13 de setembro
- **Local:** Shopping Iguatemi Bosque, em Fortaleza
- **Promoção:** TJCE, TRE-CE, OAB-CE e Unifor
- **Participante:** Luara Nobre Aragão
- **Evento:** Contou com palestras sobre saúde mental, nutrição, fisioterapia, além de exposição e vários serviços da área jurídica, de saúde e da Casa do Cidadão



Logomarca do evento

COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL (COJE)

- **Data:** 5 de dezembro
- **Local:** Teatro Amazonas, Av. Eduardo Ribeiro, s/n, Manaus/AM
- **Participante:** Desembargador Eleitoral Ouvidor Titular - Daniel Carvalho Carneiro
- **Evento:** Solenidade de Posse da Diretoria do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - Anuênio 2024/2025. O Desembargador Eleitoral Ouvidor **Daniel Carvalho Carneiro**, assumiu como **2º Secretário do COJE**

PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS

OUVIDORIA DA MULHER



Logomarca do evento

II CONGRESSO INTERNACIONAL SOBRE VIOLÊNCIA DE GÊNERO: AÇÕES ESTRATÉGICAS, POLÍTICAS PÚBLICAS E TECNOLOGIA (CIVIGE)

- Data:** 3 de setembro
- Local:** Teatro Celina Queiroz - Campus da Unifor - Fortaleza/CE
- Participante:** Membros da Comissão Interinstitucional de Prevenção à Violência Política de Gênero.
- Atividades:** Palestras e debates voltados para a discussão e aprimoramento de estratégias de combate à violência de gênero, políticas públicas e inovações tecnológicas.

5º - ENCONTRO DE VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- Data:** 4 de setembro
- Presidente da mesa:** Dra. Samara de Almeida Cabral Pinheiro de Sousa, Juíza Ouvidora da Mulher - Regional do Cariri;
- Palestrantes:**
 - Raimundo Ramonilson Carneiro Bezerra, Juiz de Direito titular do Juizado Especial de Iguatu; **Tema:** Fraudes às cotas de gênero.
 - Karla Neves Guimarães da Costa Aranha, Juíza de Direito titular da Vara Única Criminal da Comarca de Icó. **Tema:** Violência política de gênero e Intercecionalidades.



Programação do evento

6º - ENCONTRO DE VIOLÊNCIA POLÍTICA DE GÊNERO

- Data:** 6 de setembro
- Presidente da mesa:** Dra. Carliete Roque Gonçalves Palácio - Juíza Ouvidora da Mulher da Regional Sertão Central.
- Palestrantes:**
 - Dra. Maria Lúcia Vieira **Tema:** A desconstrução do machismo e o impacto positivo na sociedade e na política.
 - Dr. Juraci de Souza Santos Júnior **Tema:** Violência política de gênero e intercecionalidade.



Programação do evento

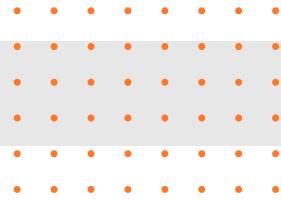
DIA PELA ELIMINAÇÃO DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

- Data:** 25 de novembro
- Local:** Sede Interna do TRE-CE
- Participante:** Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher
- Atividades:** Entrega de adesivos em alusão ao Dia da Eliminação da Violência Contra a Mulher em todas as unidades do TRE-CE como forma de conscientização.



Servidoras e Terceirizadas

PROJETOS, AÇÕES E EVENTOS



OUVIDORIA DA MULHER



Logo marca do programa

CAMPANHA MÃOS QUE APOIAM

- **Data:** 20 de novembro a 10 de dezembro
- **Local:** Instagram da Ouvidoria e sede do TRE-CE
- **Participante:** Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher
- **Campanha:** Iniciativa desenvolvida em 21 dias em alusão ao dia 25 de novembro, Dia Internacional pela Eliminação contra a Mulher.
- **Atividades:** Arrecadação de itens de higiene pessoal no TRE-CE destinados a vítimas acolhidas pela Casa da Mulher Brasileira.
- **Resultados:** 860 itens arrecadados, com a participação de 61 pessoas, entre magistrados e servidores.



Logomarca do evento

IV ENCONTRO DO COLEGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DAS MULHERES (IV COJUM)

- **Data:** 2 a 5 de dezembro
- **Local:** Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, em Salvador
- **Participante:** Chefe da Ouvidoria e Dra. Samara de Almeida Cabral Pinheiro de Sousa
- **Evento:** O evento reuniu Ouvidoras dos Tribunais dos 27 Estados da Federação, com o propósito de promover a troca de experiências e conhecimentos; fortalecer o diálogo entre o Judiciário e a sociedade civil; e contribuir para a melhoria dos serviços prestados às mulheres vítimas de violência.

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