



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.

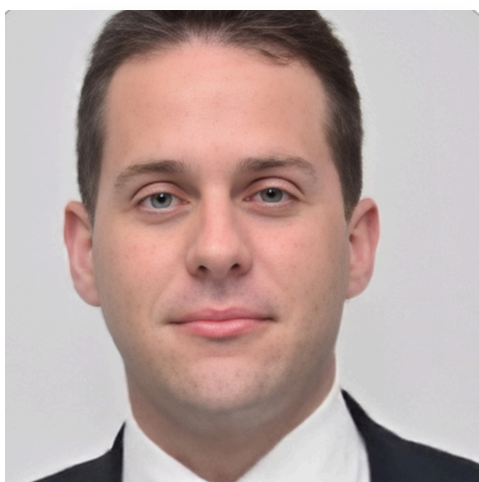
A OUVIDORIA

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 início de dezembro de 2024.

Ouvidora da Mulher do TRE-CE: Dra. Maria Anita Araruna



Ouvidora da Mulher - Regional Sertão Central: Dra. Carliete Roque



Ouvidora da Mulher - Regional Norte: Dra. Anna Karolina



Ouvidora da Mulher - Regional do Cariri: Dra. Samara de Almeida



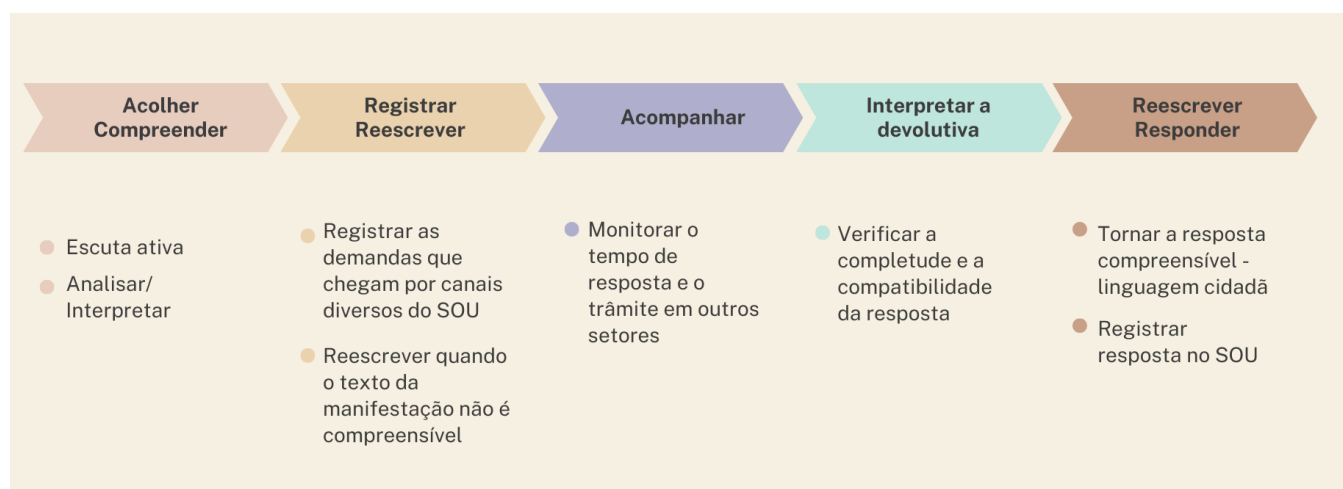
*O cargo de Ouvidora da Mulher da Regional Sertão Central encerrou o ano de 2024 em vacância.

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:



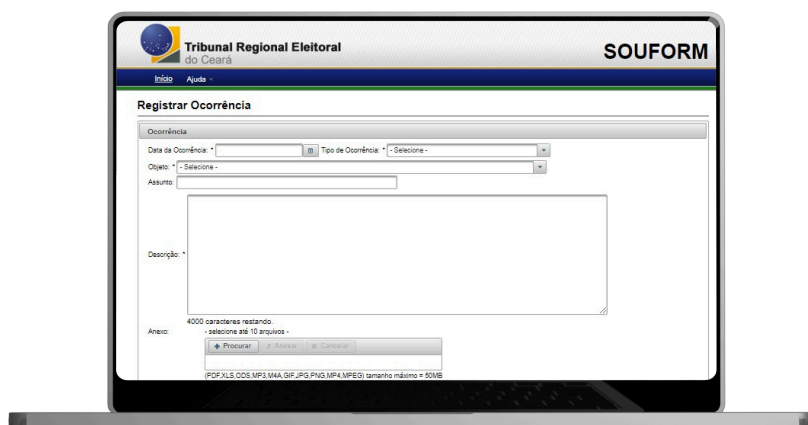
PASSO A PASSO DO ATENDIMENTO





SISTEMA DE OUVIDORIA

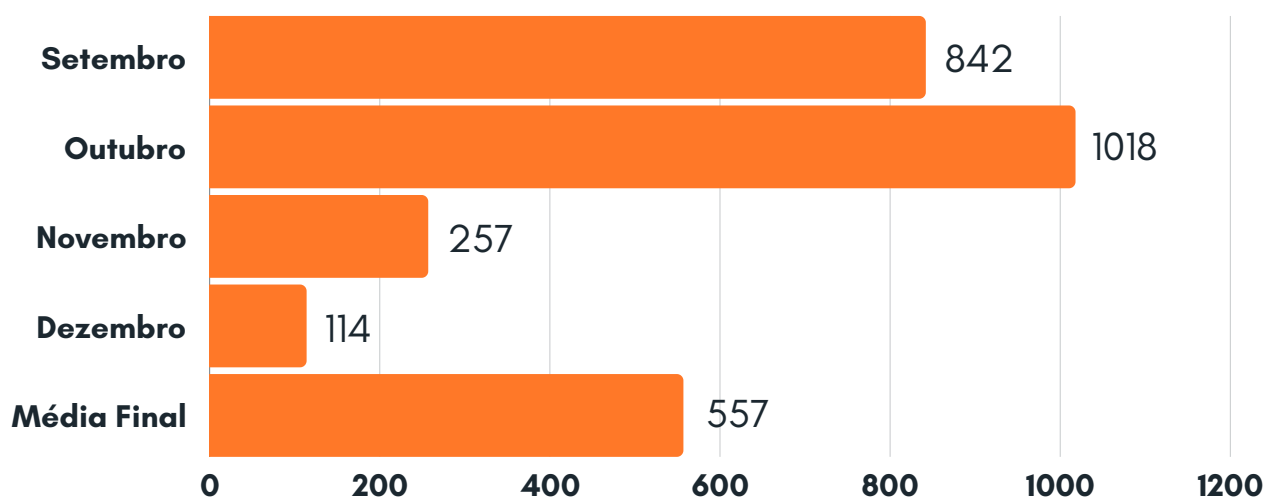
O Sistema de Ouvidoria (SOU) é o principal meio de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados também no SOU. Para o público externo, o sistema está disponível na página virtual da Ouvidoria, no seguinte endereço: <https://apps.tre-ce.jus.br/souform/home.jsf>



Setembro a Dezembro

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

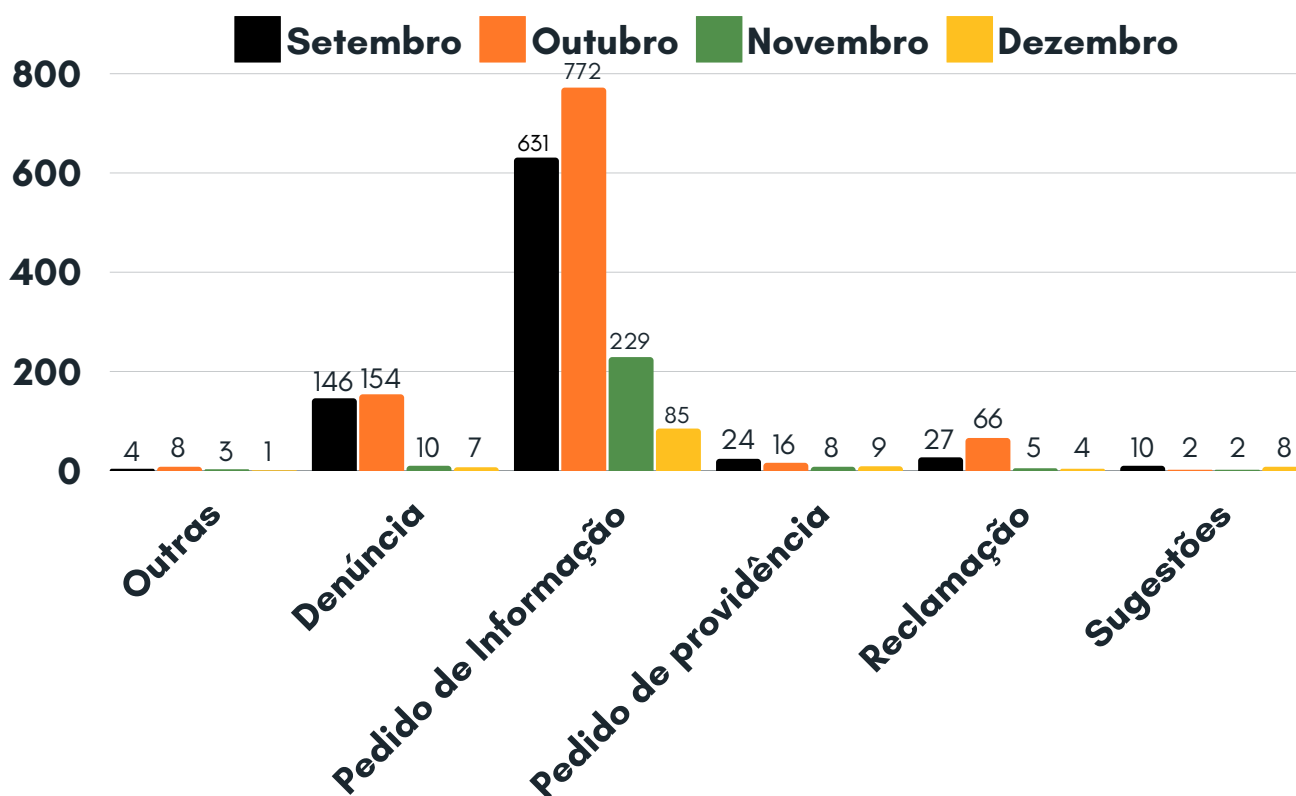
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

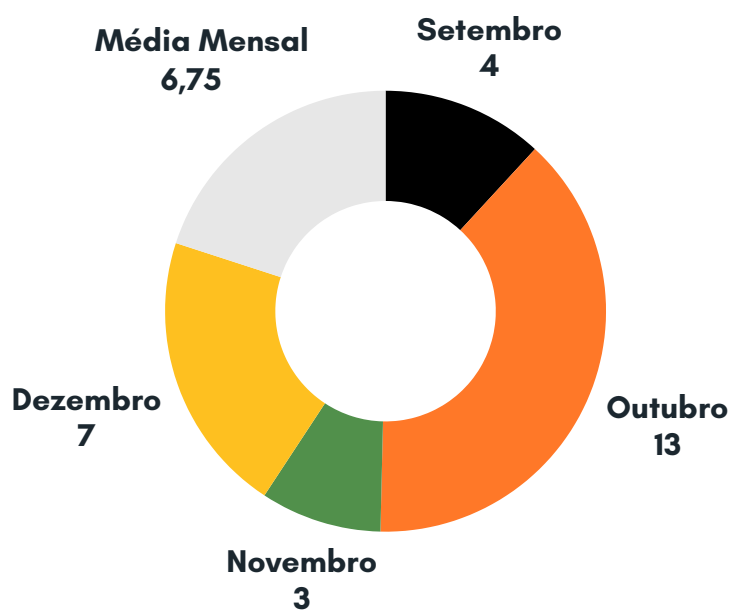
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (1717)**. As demais subdividem-se em: Denúncias (317), Reclamações (102), Pedidos de Providências (57), Sugestões (22), além de outras* (16).



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

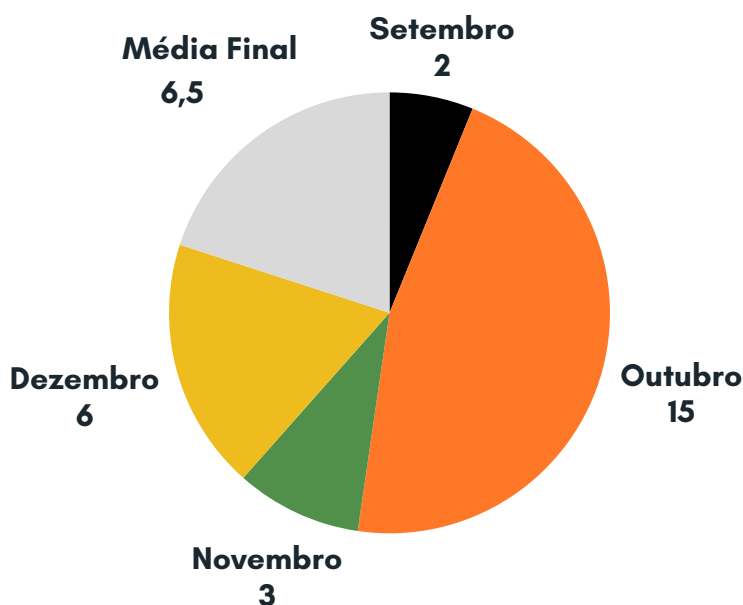
RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

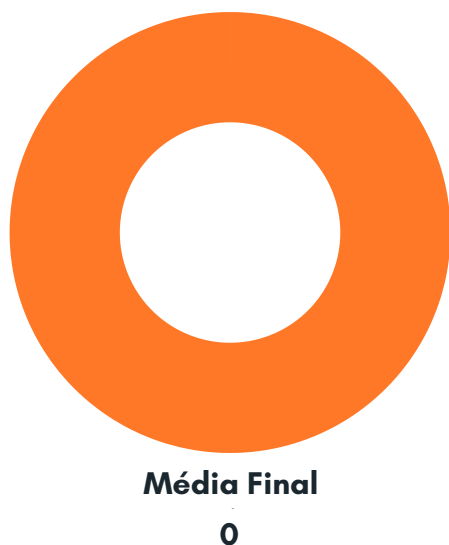
De acordo com o Sistema SOU, durante o **segundo quadrimestre de 2024**, a Ouvidoria recebeu **27 demandas** com base na **Lei de Acesso à Informação**.

ATENDIDAS*



Fonte: Sistema SOU

INDEFERIDAS

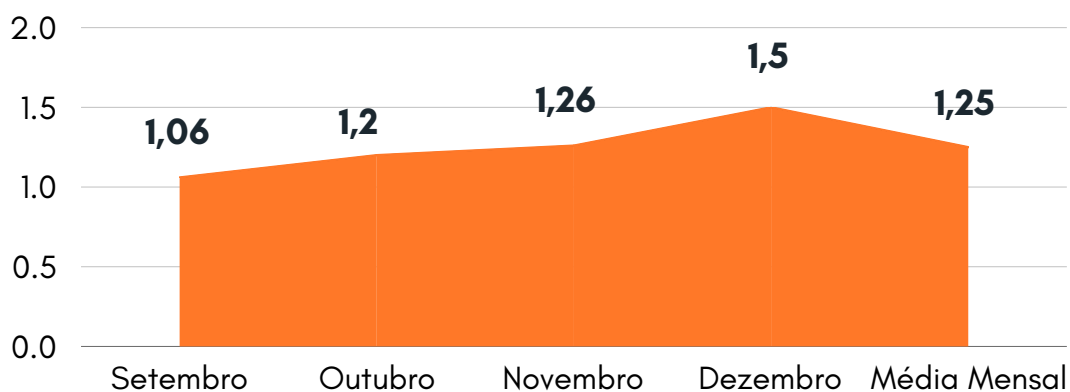


Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
10 dias
úteis para
resposta

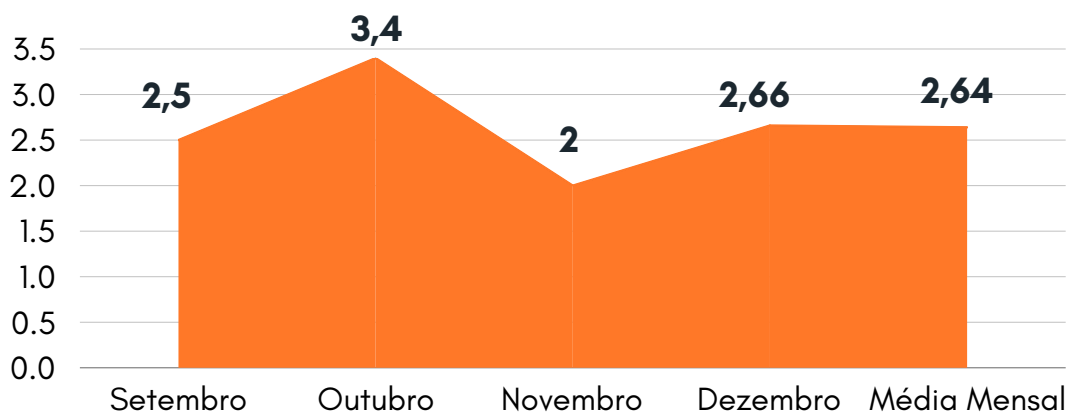
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta



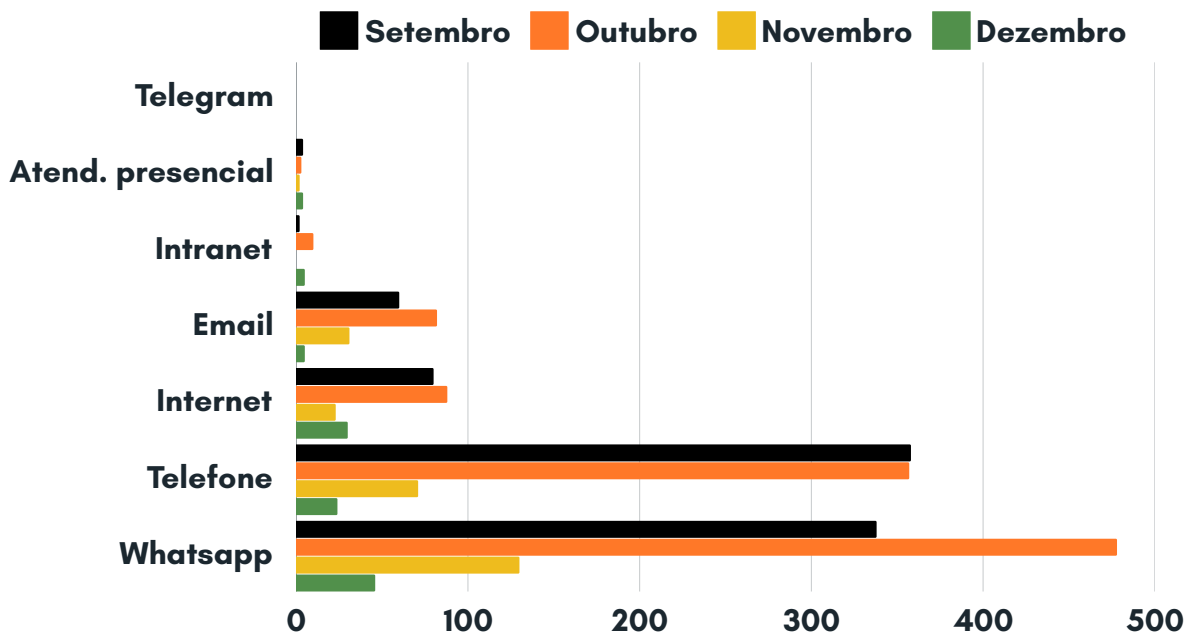
Fonte: Sistema SOU

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistema SOU

CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

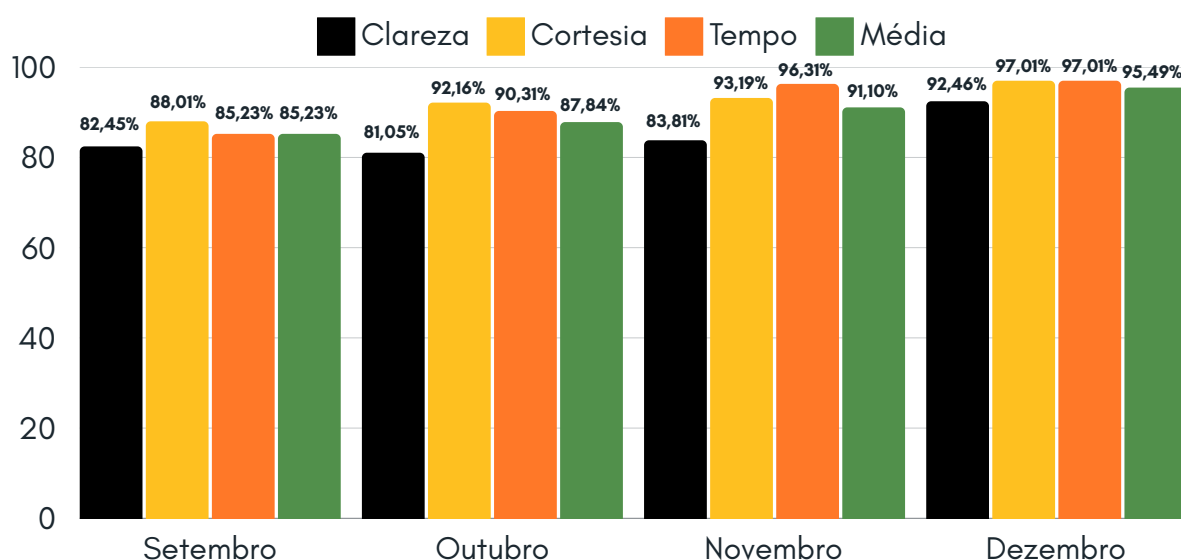
A pesquisa de satisfação do atendimento das ocorrências registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos usuá(ri)a(s).

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

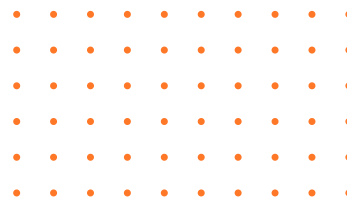
Média de Satisfação

89,91%

Satisfação Mensal



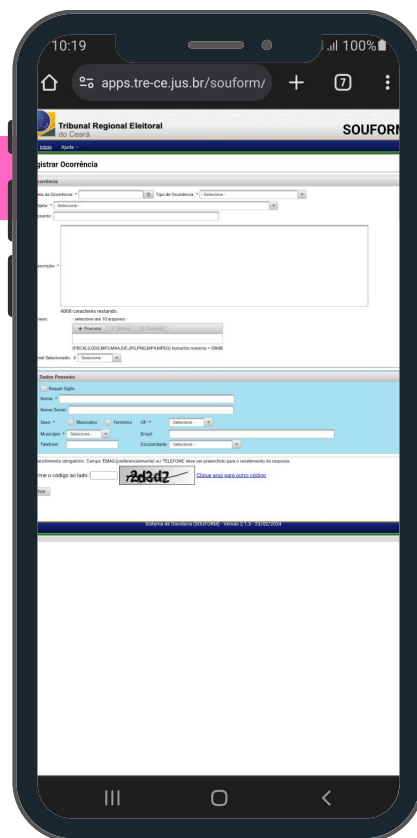
Fonte: Sistema SOU



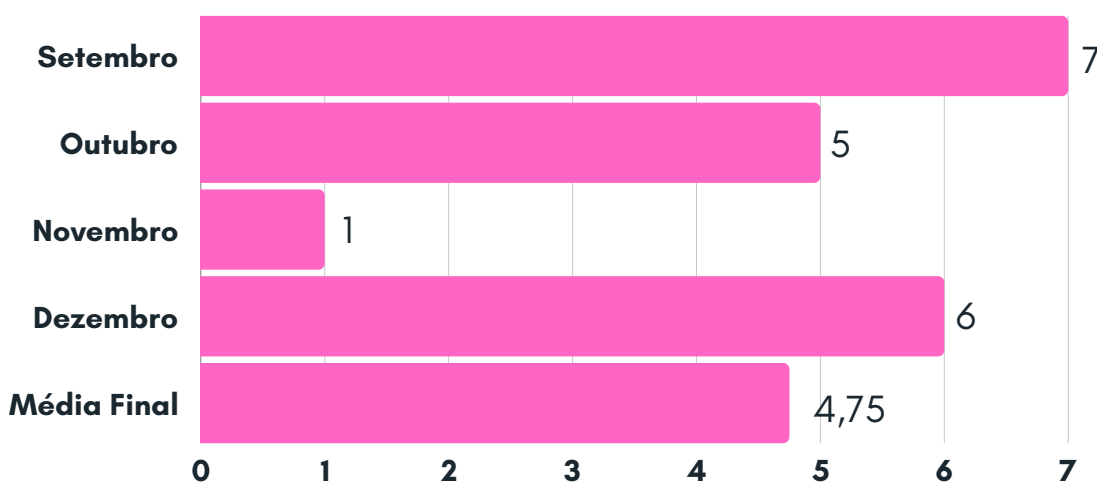
OUVIDORIA DA MULHER

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**.



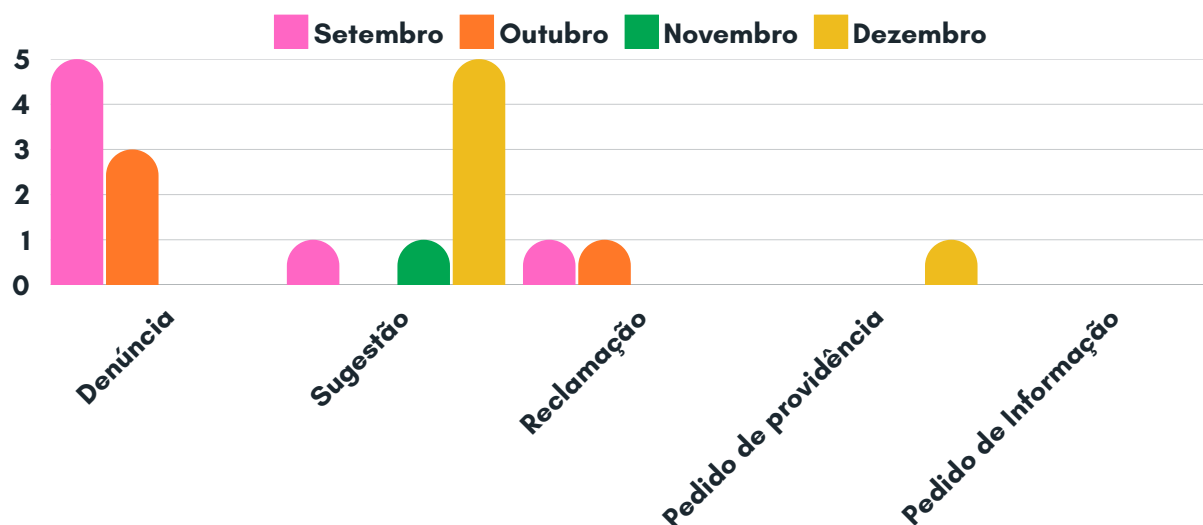
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

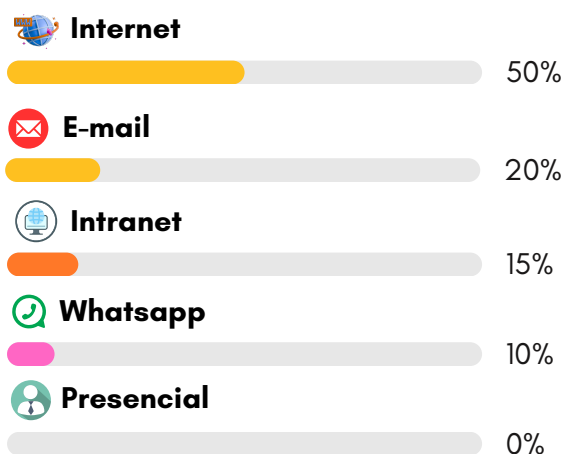
TIPOS DE DEMANDAS

Fonte: Sistema SOU



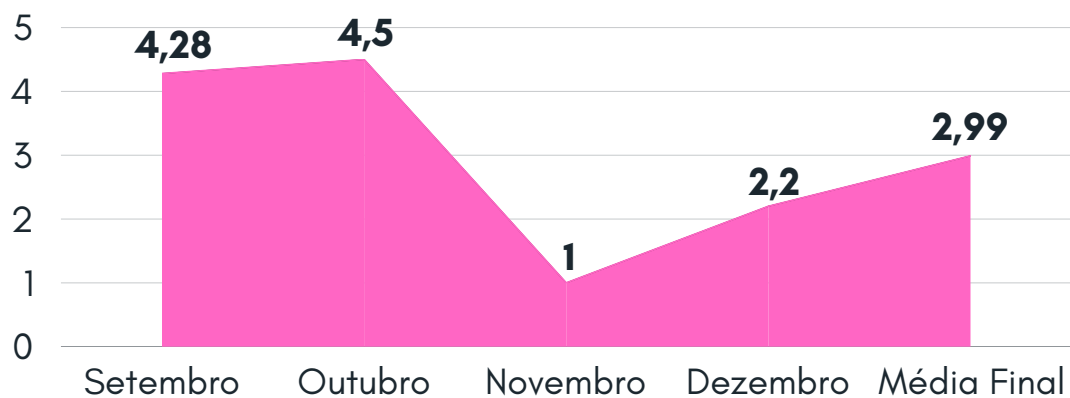
CANAIS MAIS UTILIZADOS

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.



Programação do evento

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 Interseccionalidades.



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 Interseccionalidades.



Servidoras e Terceirizados

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.

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 COLÉGIO 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