



# RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2025**

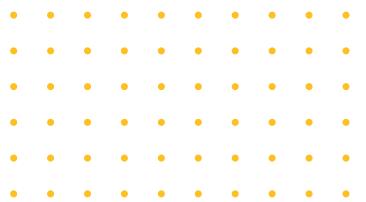
**JANEIRO A ABRIL**



# 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 OUVIR.....</b>	<b>15</b>
<b>10.</b>	<b>PROJETOS E AÇÕES DA OM.....</b>	<b>16</b>
<b>11.</b>	<b>PROJETOS E AÇÕES DA OM.....</b>	<b>17</b>
<b>12.</b>	<b>PROJETOS E AÇÕES DA OM.....</b>	<b>18</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 2025. 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, a Lei de Acesso à Informação (LAI), além das principais ações e projetos desenvolvidos.

Por fim, é importante 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 seu quadro de pessoal com servidoras e servidor do quadro efetivo do Tribunal, além de colaboradoras.

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: Gabriela Cabral Azzi, titular da 41ª Zona Eleitoral - Itapajé;
- Juíza Ouvidora da Mulher da Regional Sertão Central: Rhaila Carvalho Said, Juíza da 33ª Zona Eleitoral - Canindé.

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.



# 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

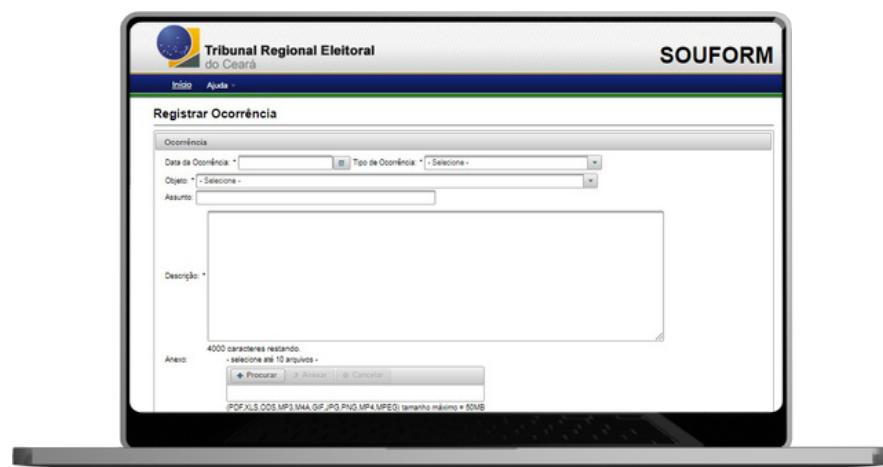
### Fluxo da demanda





## SISTEMA DE OUVIDORIA

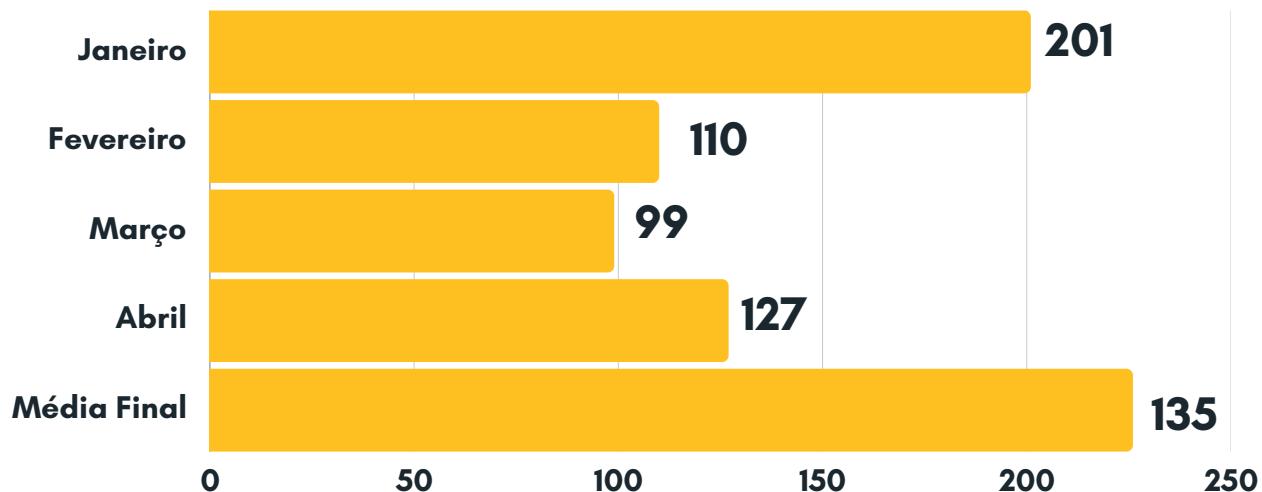
O sistema de Ouvidoria (SOU) é a ferramenta de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Além das comunicações feitas no próprio sistema, os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados no SOU. Para o público externo, o SOU está disponível na página virtual da Ouvidoria no seguinte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



### Janeiro a Abril

Foram registradas **537 ocorrências**, com uma média de **135 demandas por mês**.

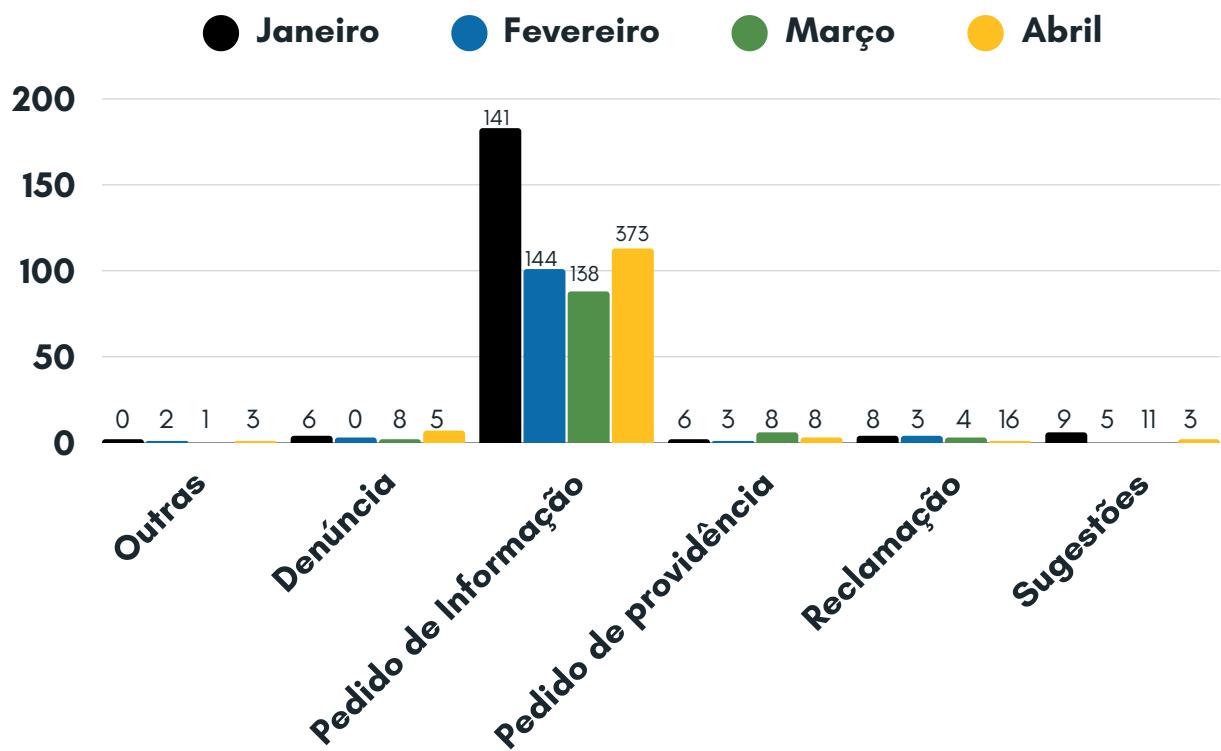
### DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

# TIPOS DE DEMANDAS

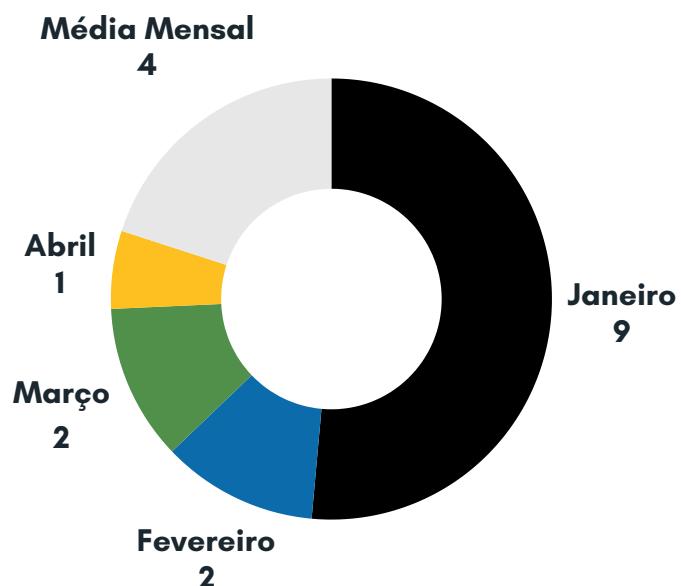
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (485)**. As demais subdividem-se em: Reclamações (12), Sugestões (8), Pedidos de Providências (12), Denúncias (16), além de outras\* (4).



Fonte: Sistema SOU

# OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

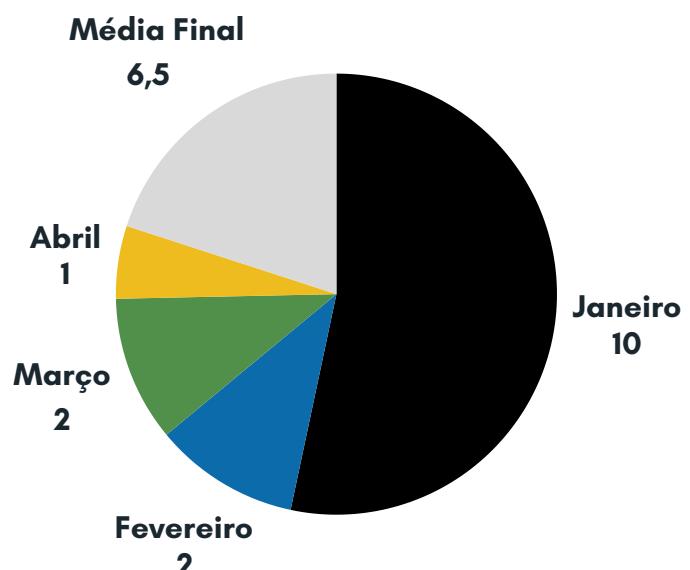
## RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

De acordo com o Sistema SOU, durante o **primeiro quadrimestre de 2025**, a Ouvidoria recebeu **14 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

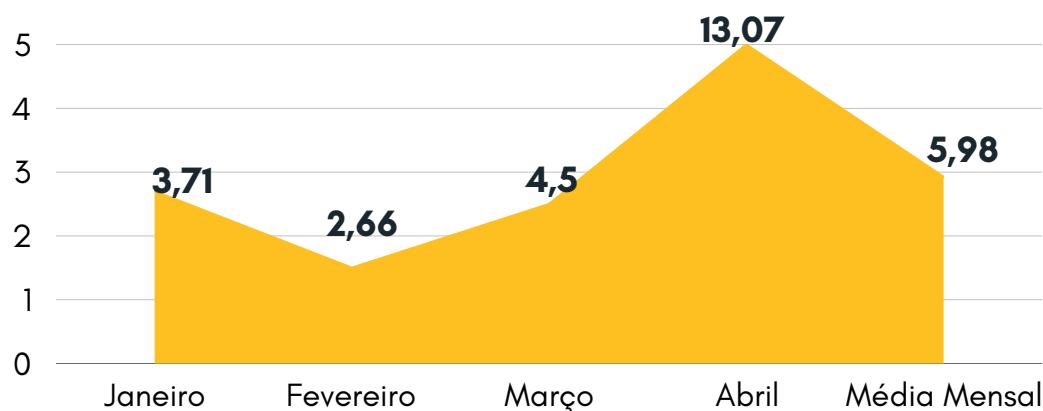
### OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

### OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de  
20 dias  
úteis para  
resposta



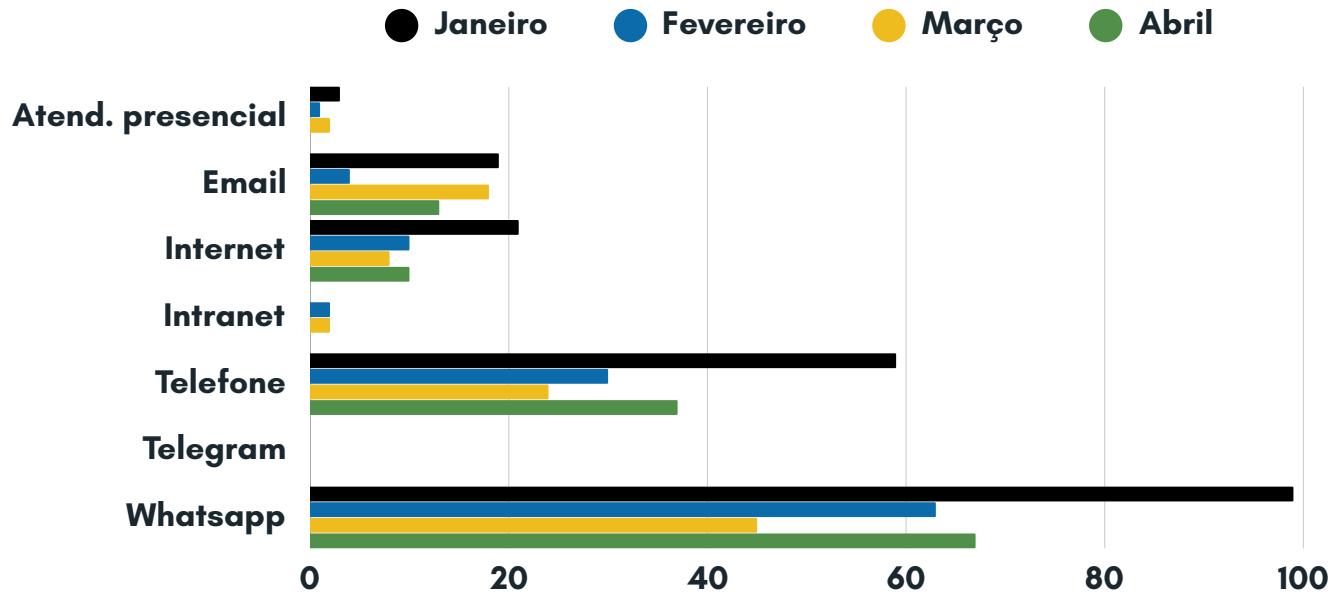
Fonte: Sistema SOU

## ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistema SOU

## CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

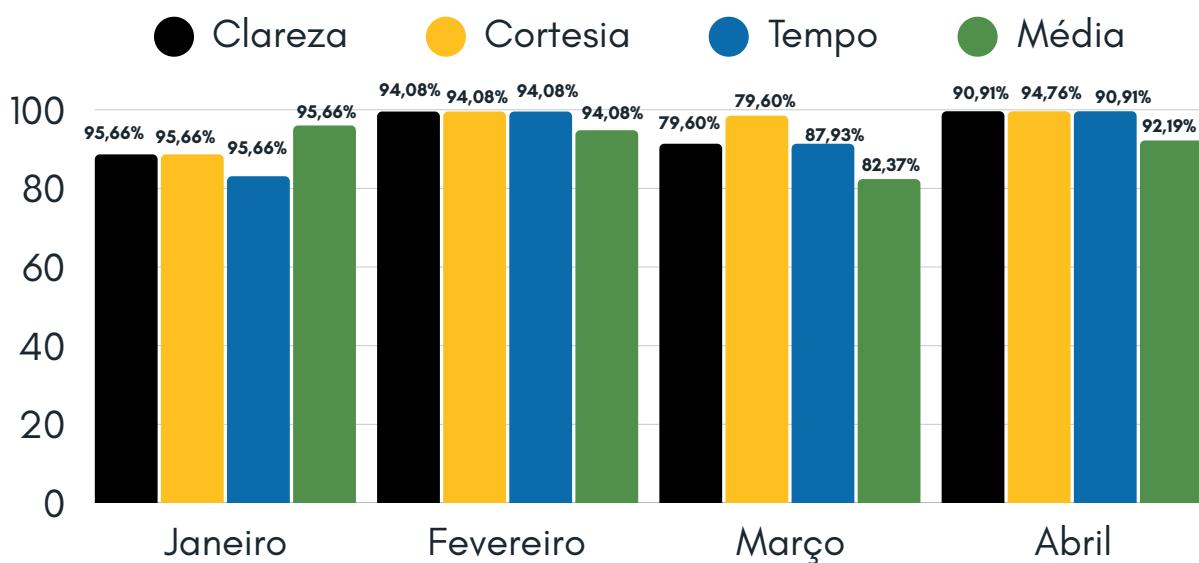
A pesquisa de satisfação do atendimento das demandas registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos demandantes usuários do Sistema.

De janeiro a abril, o questionário foi respondido por **30 usuários**, que avaliaram positivamente (Satisffeito ou Muito Satisffeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza (94,38%)**, **Cortesia (96,05%)** e **Tempo (92,71%)**, com **índice de aprovação médio de 94,36%**.

**Média de Satisfação**

**94,36%**

## Satisfação Mensal



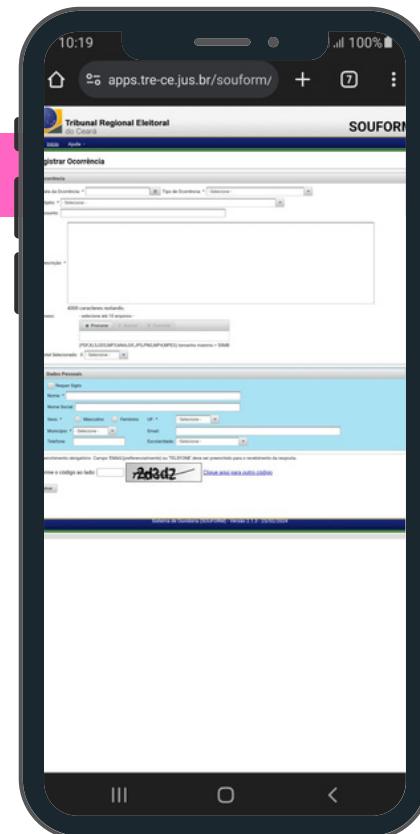
Fonte: Sistema SOU



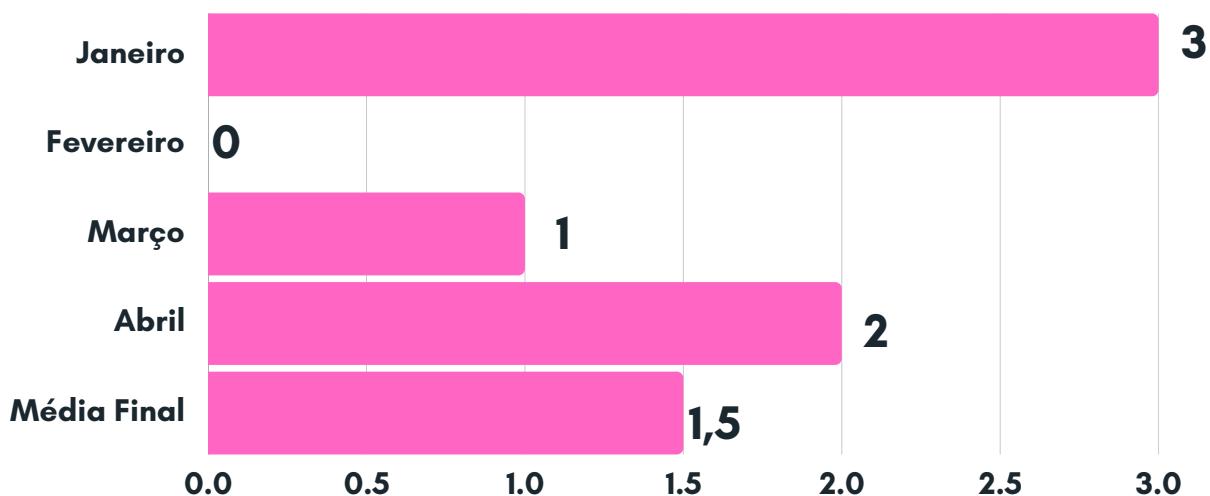
# OUVIDORIA DA MULHER

## SISTEMA SOU

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o **primeiro quadrimestre de 2025** a equipe da Ouvidoria atendeu **6 demandas**, com uma média de **1,5 demandas por mês**.

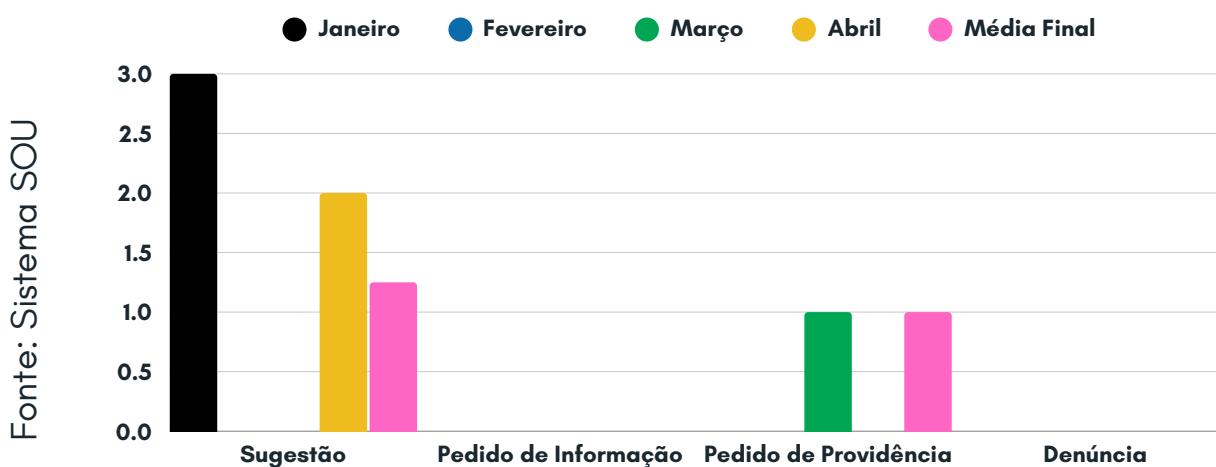


## DEMANDAS RECEBIDAS

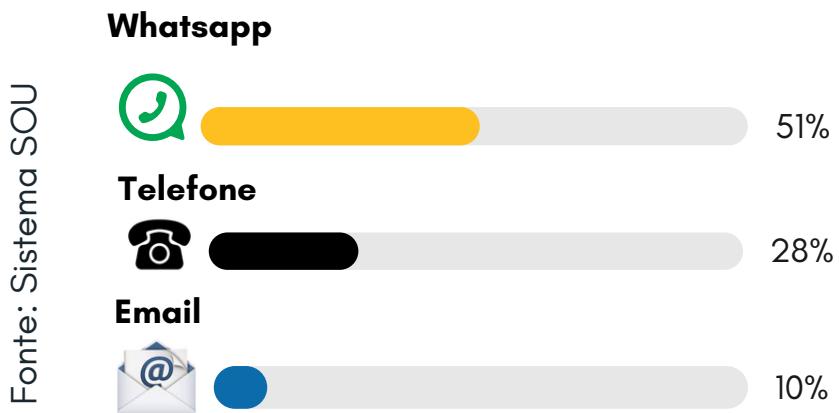


Fonte: Sistema SOU

## TIPOS DE DEMANDAS



## CANAIS MAIS UTILIZADOS



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS



# PROJETOS E AÇÕES

## OUVIDORIA



### 376 atendimentos:

- 22 - **Maraponga**
- 8 - **Vicente Pinzon**
- 31 - **Padre Andrade**
- 35 - **Parque São Vicente**
- 16 - **Paracuru**
- 26 - **Praça Dom Aloísio Lorscheider**
- 33 - **Vicente Pizon**
- 18 - **Messejana**
- 48 - **Bom Jardim**
- 29 - **Parque São José**
- 35 - **Barroso**
- 25 - **Floresta**

# PROJETOS E AÇÕES

## OUVIDORIA



### 47 atendimentos:

- 18 - Parangaba
- 13 - Papicu
- 16 - Messejana



# PROJETOS E AÇÕES

## OUVIDORIA



### AUDIÊNCIA PÚBLICA e COMENDA MÉRITO AO OUVIDOR

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) encerrou, na manhã desta segunda-feira (24), a programação do TRE-CE no Cariri 2025 com a realização da cerimônia de outorga da Medalha Eleitoral Padre Cícero Romão Batista e da Comenda de Mérito ao Ouvidor. O evento ocorreu na Câmara Municipal de Juazeiro do Norte. Na ocasião, representantes do Pleno do Tribunal foram homenageados pela casa legislativa.

Os membros da Corte do Tribunal compuseram a mesa. Além do presidente do TRE-CE, desembargador Raimundo Nonato Silva Santos, estavam os desembargadores Emanuel Leite Albuquerque, Glêdison Marques Fernandes, Francisco Érico Carvalho Silveira, Daniel Carvalho Carneiro, José Cavalcante Júnior e Wilker Macêdo de Lima. Este último participou de forma remota. Também formaram a mesa o procurador regional eleitoral Samuel Miranda e o diretor-geral do TRE-CE, Pedro Bruno Trigueiro.

Na data em que o Padre Cícero completaria 181 anos, foram homenageados com a medalha que leva seu nome: o engenheiro civil e político com quatro mandatos de deputado estadual, Eudoro Santana; o desembargador Inácio Cortez; o comunicador e radialista João Hilário Correia; a primeira senadora cearense, Alacoque Bezerra (in memoriam), e o Monsenhor Murilo (in memoriam). “A honraria e a honra são palavras congêneres que consubstanciam em momentos especiais da vida das pessoas. Essa honraria representa menos um reconhecimento e muito mais a generosidade que compõe o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará”, agradece João Hilário, que discursou relatando o merecimento de cada homenageado.

Logo após a cerimônia de outorga das medalhas eleitorais, a Câmara Municipal de Juazeiro do Norte agraciou o presidente do TRE-CE, desembargador Raimundo Nonato, com a Medalha José Geraldo da Cruz. Os também representantes da Corte do TRE Ceará desembargador Érico Carvalho e procurador regional eleitoral no Ceará Samuel Miranda foram homenageados. As condecorações foram entregues pelo presidente da Câmara, Felipe Vasques.

# PROJETOS E AÇÕES



## OUVIDORIA DA MULHER

Em alusão ao mês da Mulher, o TRE-CE promoveu nos dias 14, 17, 18, 20 e 21 de março, a semana "Viva Mulher". O evento trará palestras, serviços de saúde e bem-estar, além de ações para fortalecer a valorização da mulher no ambiente profissional e social.

Com uma programação diversa, a iniciativa é voltada para servidoras e colaboradoras do TRE-CE e tem como objetivo promover aprendizado, autocuidado e reflexões sobre a igualdade de gênero e o respeito às mulheres.



Abertura da semana VIVA MULHER com palestras ministradas pelas Ouvidoras da Mulher do TRE-CE: Dra. Maria Anita Araruna Correa Dias, Dra. Samara de Almeida Cabral Pinheiro de Sousa, Dra. Gabriela Carvalho Azzi e pela Coordenadora da Casa da Mulher Brasileira Daciane Licaryão Barreto.

## DIA INTERNACIONAL DA MULHER



CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE DOAÇÕES PARA A CASA DA MULHER BRASILEIRA  
Março2025



## Campanha de doação para a Casa da Mulher Brasileira

Campanha de Arrecadação de Alimentos - Apoio às Mulheres em Situação de Vulnerabilidade

Como parte das ações em celebração ao Mês da Mulher, o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) promove uma campanha de arrecadação de alimentos com o objetivo de apoiar mulheres em situação de vulnerabilidade.

A iniciativa busca oferecer suporte básico para que essas mulheres possam reconstruir suas vidas com dignidade, reafirmando o compromisso do TRE-CE com a responsabilidade social e com a valorização da mulher.

# PROJETOS E AÇÕES

## OUVIDORIA DA MULHER



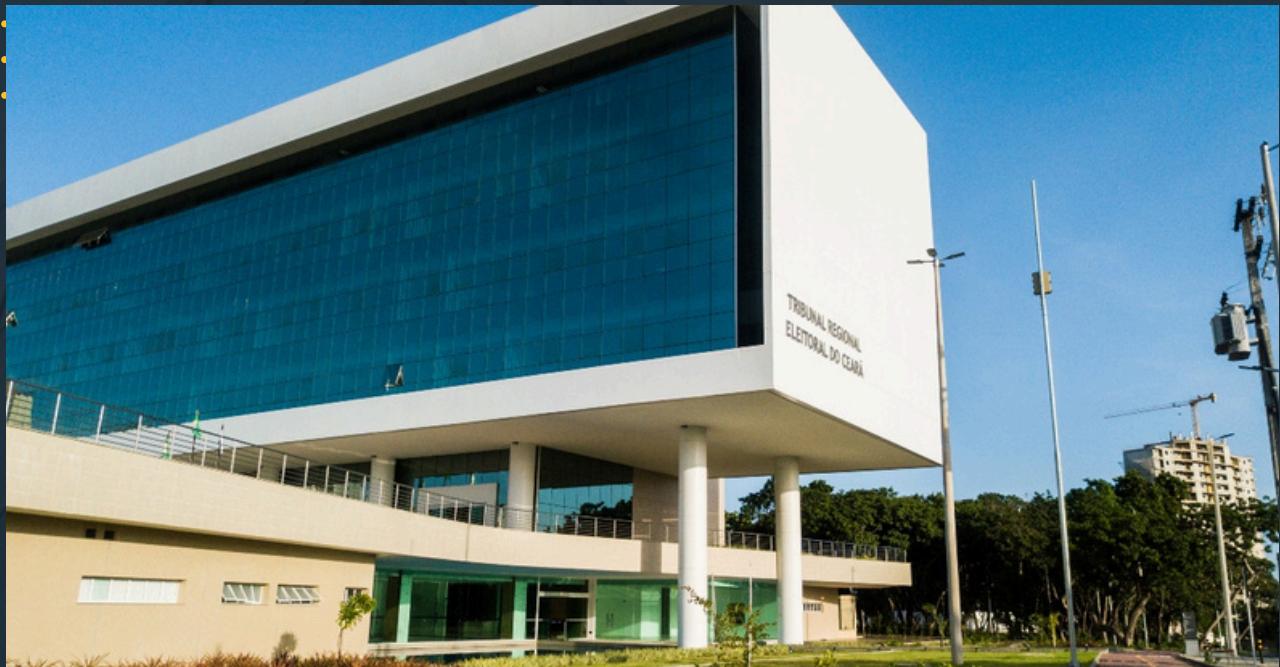
**Programa de Prevenção à Violência Doméstica e Familiar Contra Magistradas e Servidoras completa um ano.**



O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) celebrou, no dia 8 de março, um ano da criação do Programa de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar Contra Magistradas e Servidoras. Gerida pela Ouvidoria da Mulher, a iniciativa foi instituída pela Resolução TRE-CE n.º 1003/2024 e está alinhada ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Os principais objetivos do programa são: assegurar um ambiente de trabalho seguro e livre de qualquer forma de violência doméstica e familiar; implementar políticas efetivas de prevenção, detecção precoce e atuação frente a casos de violência; oferecer apoio integral às vítimas; e promover ações educativas contínuas.

# 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](mailto:ouvidoria@tre-ce.jus.br)**



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