



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2025**

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 OUVIR.....	15
10.	PROJETOS E AÇÕES DA OM.....	16
11.	PROJETOS E AÇÕES DA OM.....	17
12.	PROJETOS E AÇÕES DA OM.....	18

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.



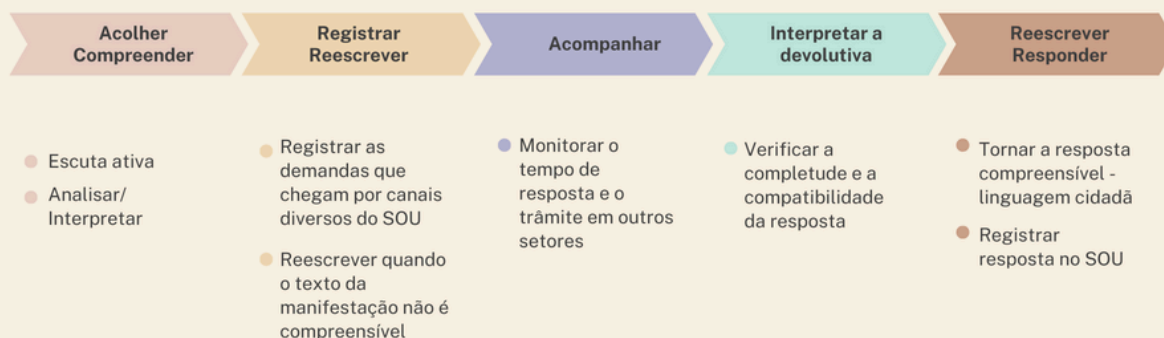
CANAIS DE ACESSO

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

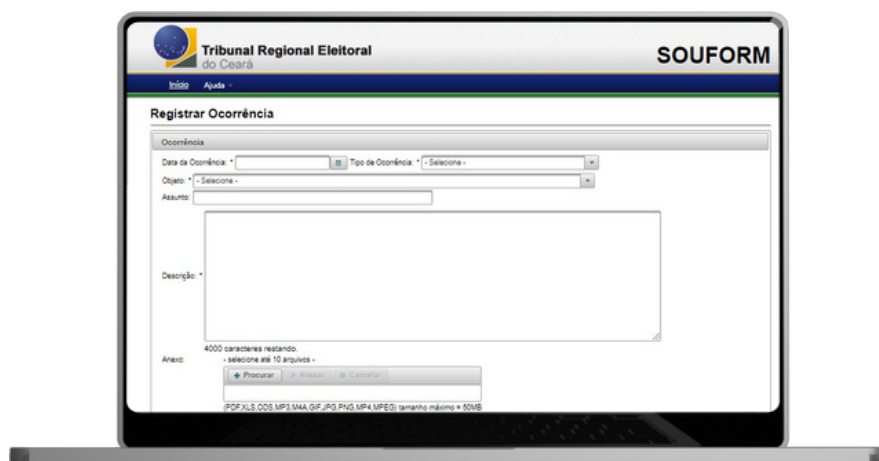
Fluxo da demanda





SISTEMA DE OUVIDORIA

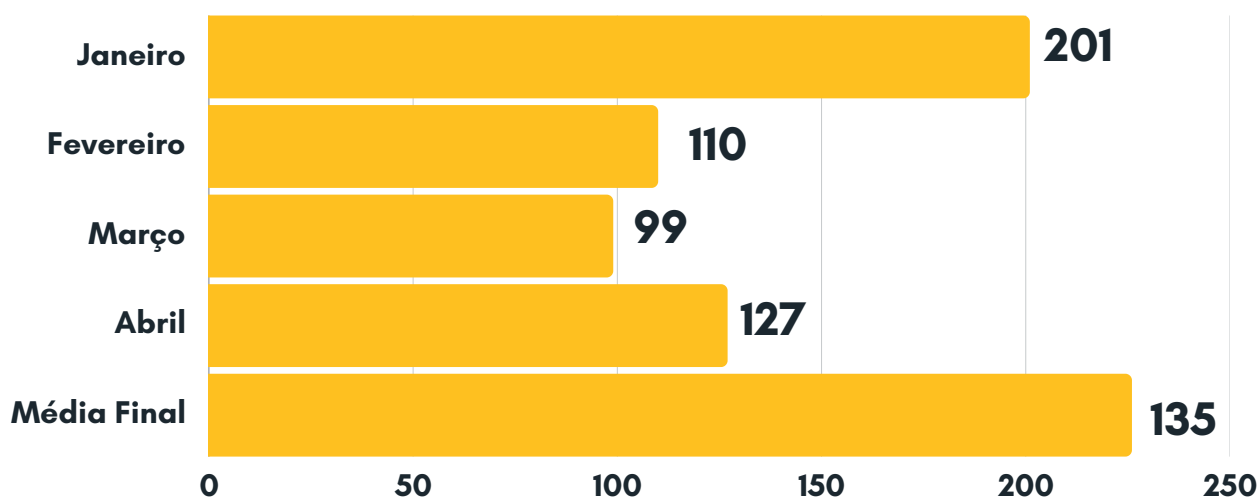
O sistema de Ouvidoria (SOU) é a ferramenta de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Além das comunicações feitas no próprio sistema, os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados no SOU. Para o público externo, o SOU está disponível na página virtual da Ouvidoria no seguinte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

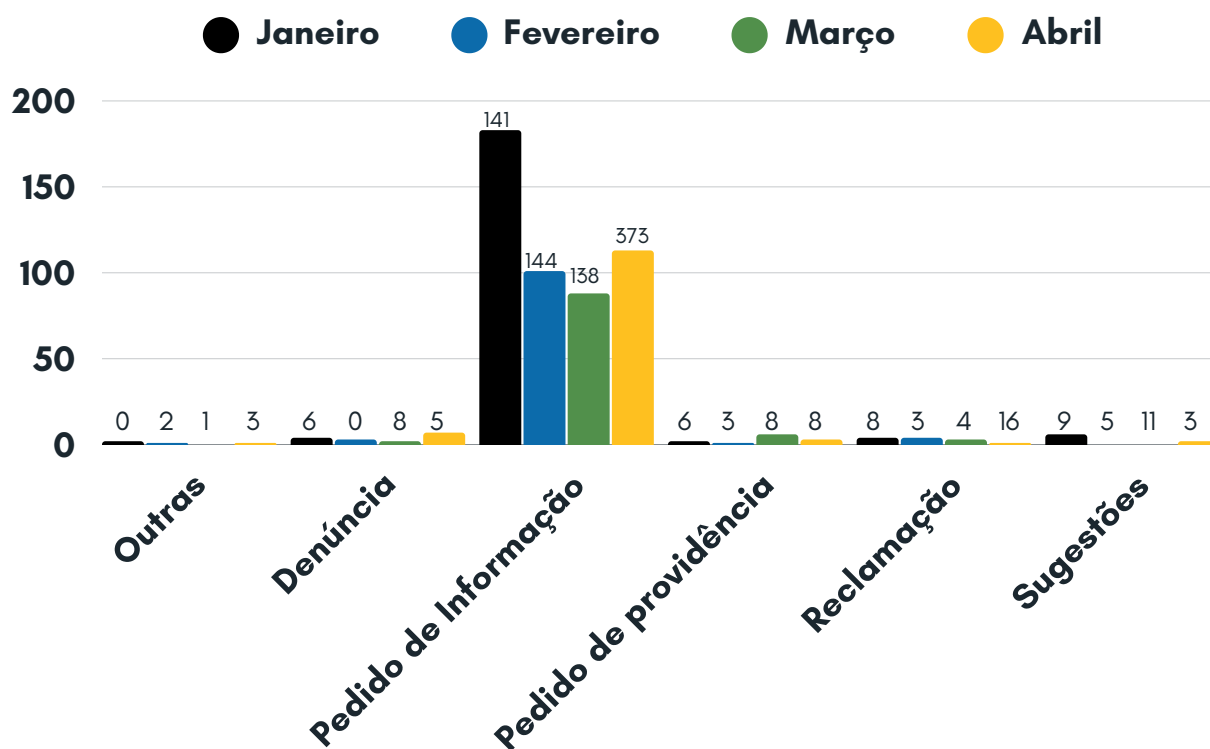
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

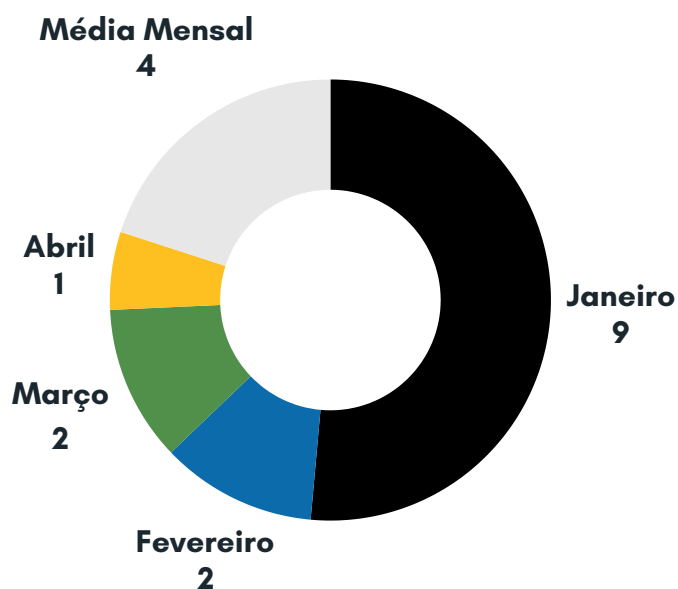
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (485)**. As demais subdividem-se em: Reclamações (12), Sugestões (8), Pedidos de Providências (12), Denúncias (16), além de outras* (4).



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

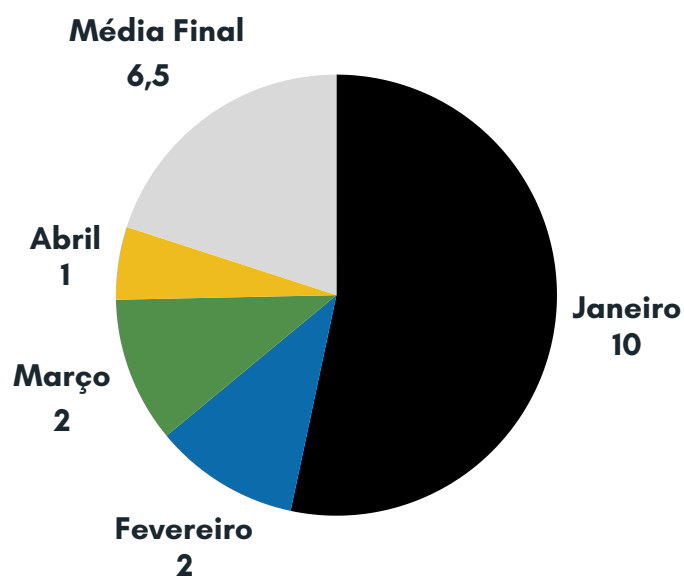
RECEBIDAS



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

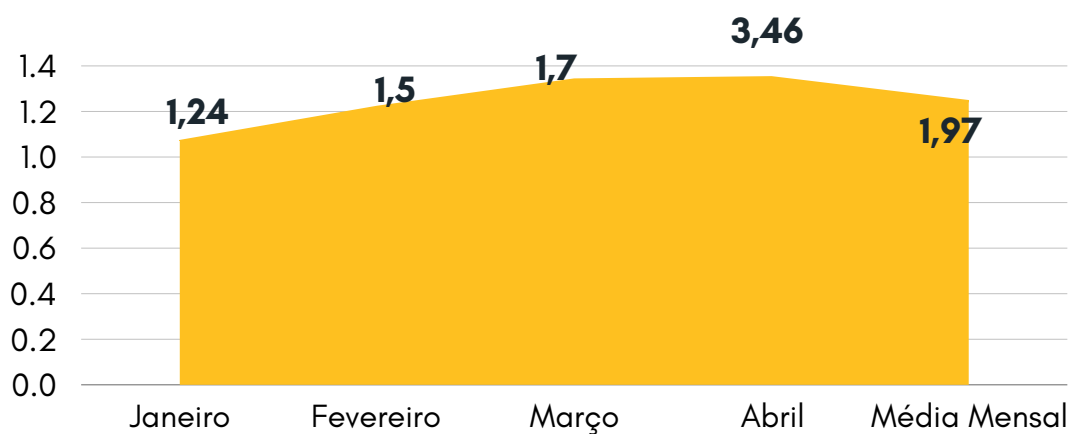


Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
10 dias
úteis para
resposta

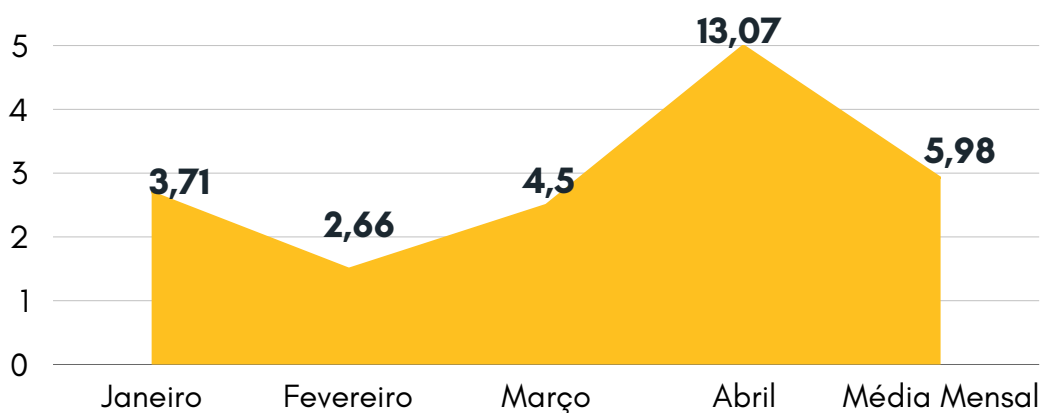
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta



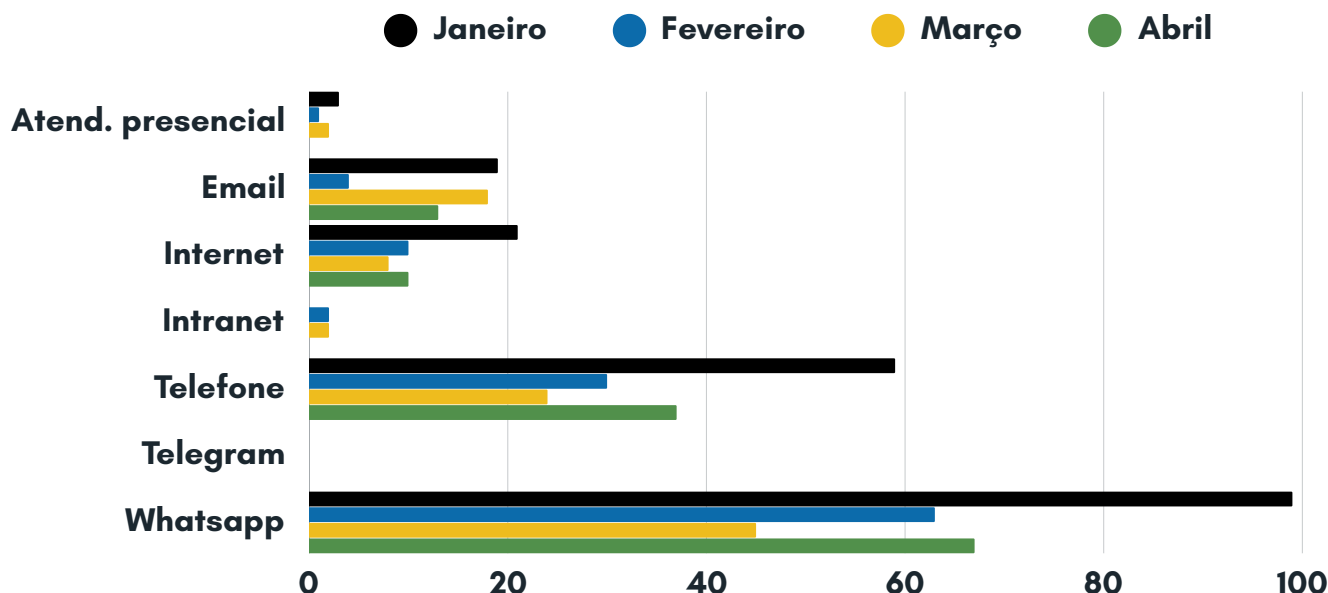
Fonte: Sistema SOU

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistema SOU

CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

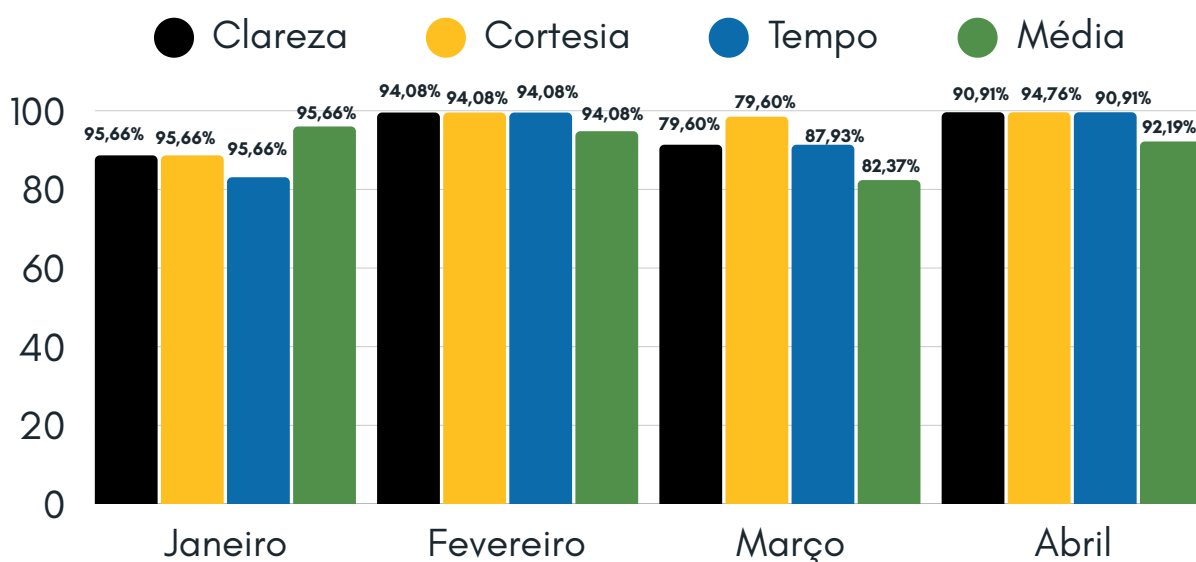
A pesquisa de satisfação do atendimento das demandas registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos demandantes usuários do Sistema.

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

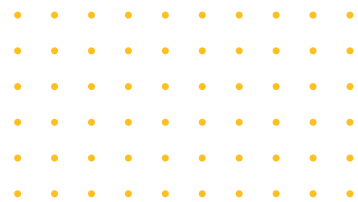
Média de Satisfação

94,36%

Satisfação Mensal



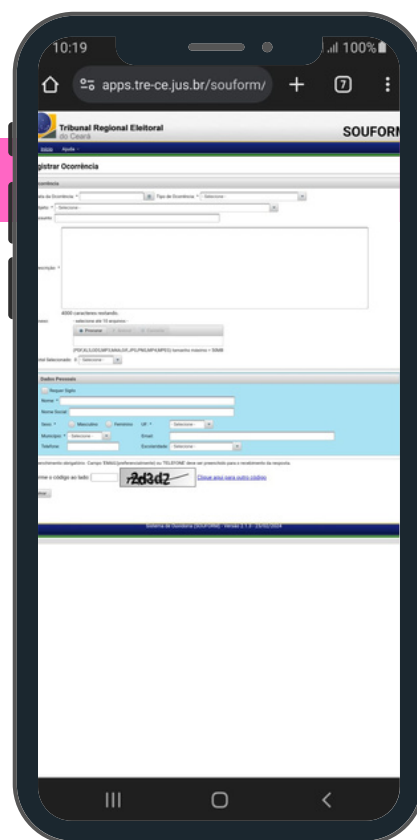
Fonte: Sistema SOU



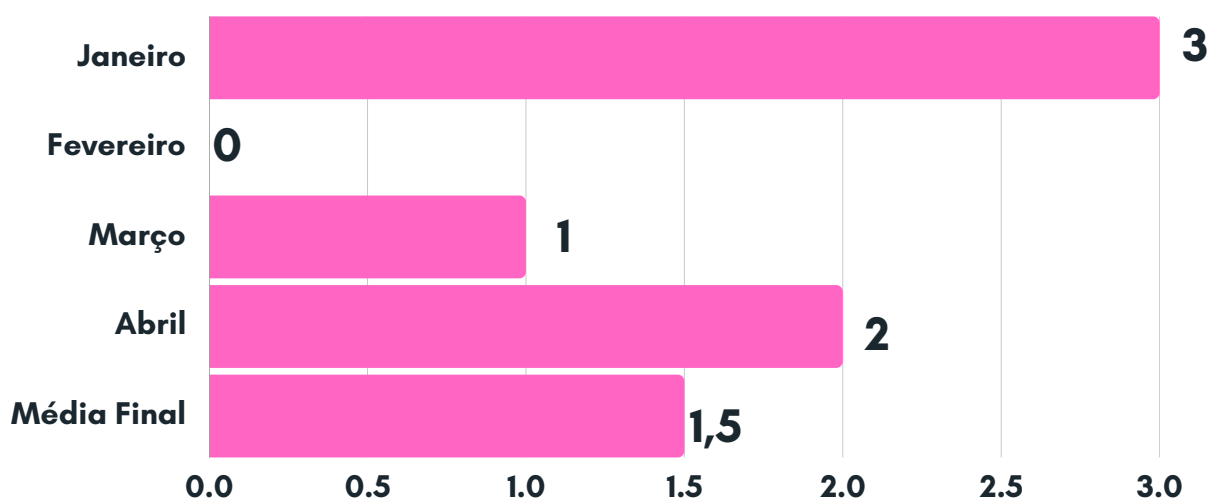
OUVIDORIA DA MULHER

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**.

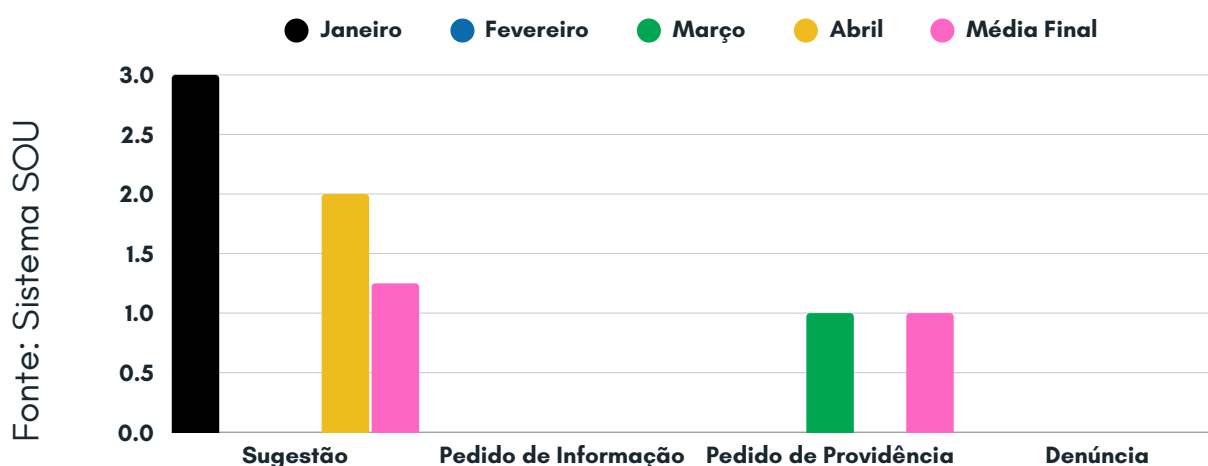


DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

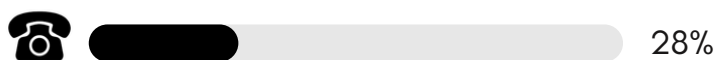


CANAIS MAIS UTILIZADOS

Whatsapp



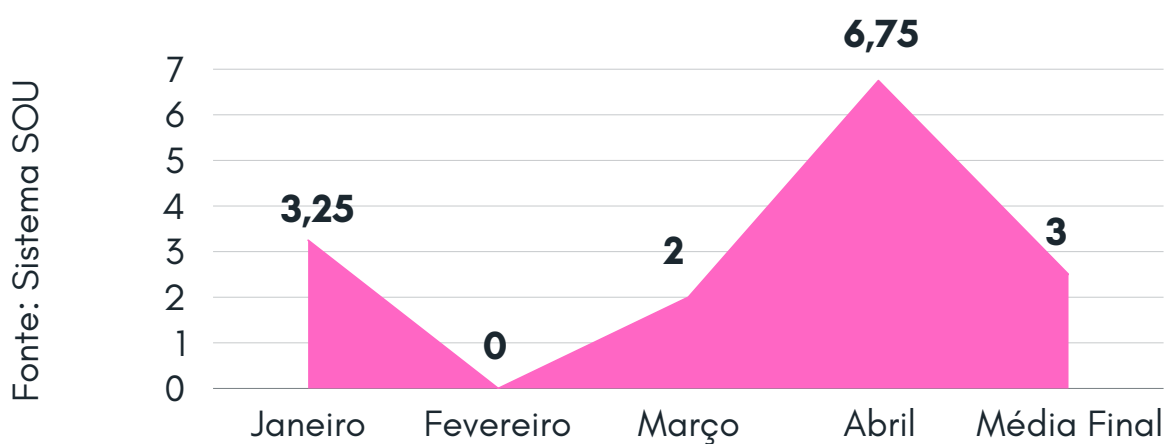
Telefone



Email



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS



PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



**PROJETO
ACOLHER**



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 agradeceu 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.



Campanha de doação para a Casa da Mulher Brasileira

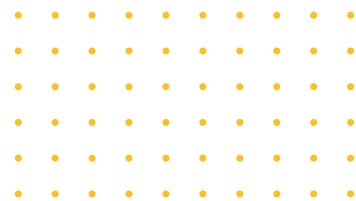
Campanha de Arrecadação de Alimentos - Apoio às Mulheres em Situação de Vulnerabilidade

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



Endereço
Rua Doutor Pontes Neto, 800 - Luciano Cavalcante