



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2025**

MAIO A AGOSTO



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.	EVENTOS DA OUVIR.....	16
11.	EVENTOS DA OUVIR.....	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 maio a agosto 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. Valéria Carneiro Sousa dos Santos, titular da 116ª 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.



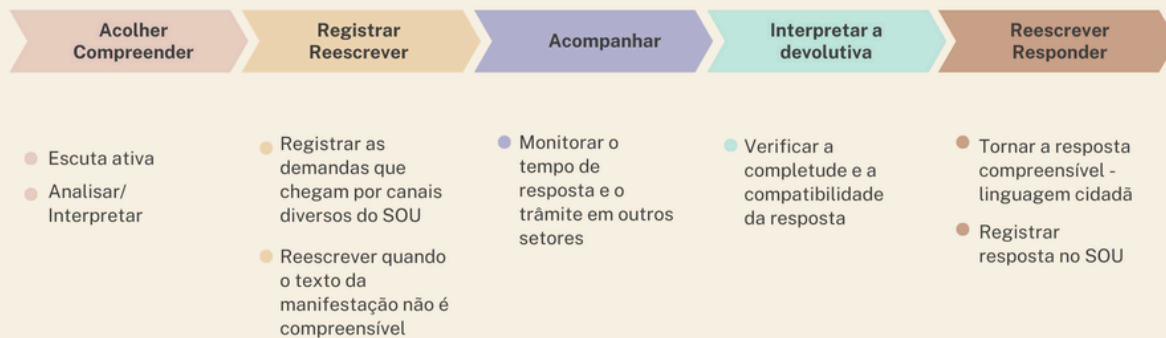
CANAIS DE ACESSO

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

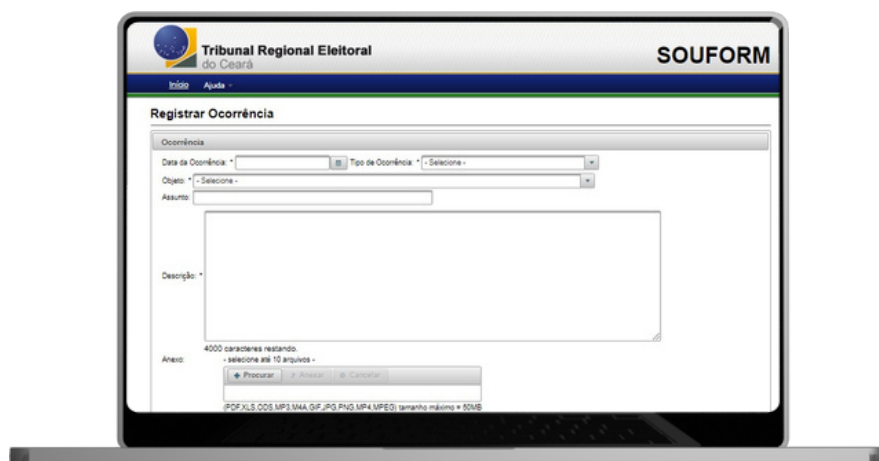
Fluxo da demanda





SISTEMA DE OUVIDORIA

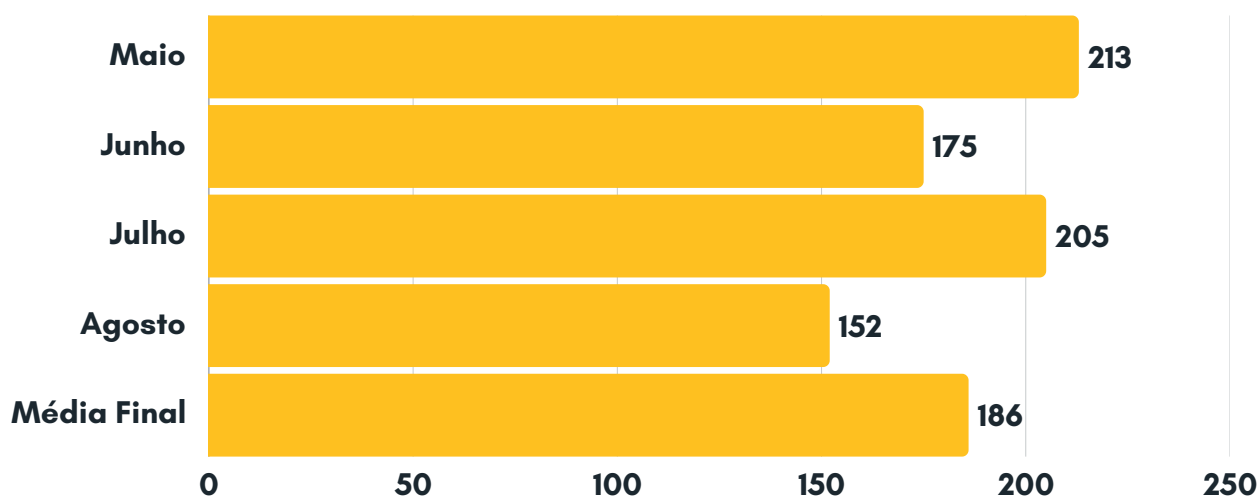
O sistema de Ouvidoria (SOU) é a ferramenta de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Além das comunicações feitas no próprio sistema, os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados no SOU. Para o público externo, o SOU está disponível na página virtual da Ouvidoria no seguinte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



Maio a Agosto

Foram registradas **745 ocorrências**, com uma média de **186 demandas por mês**.

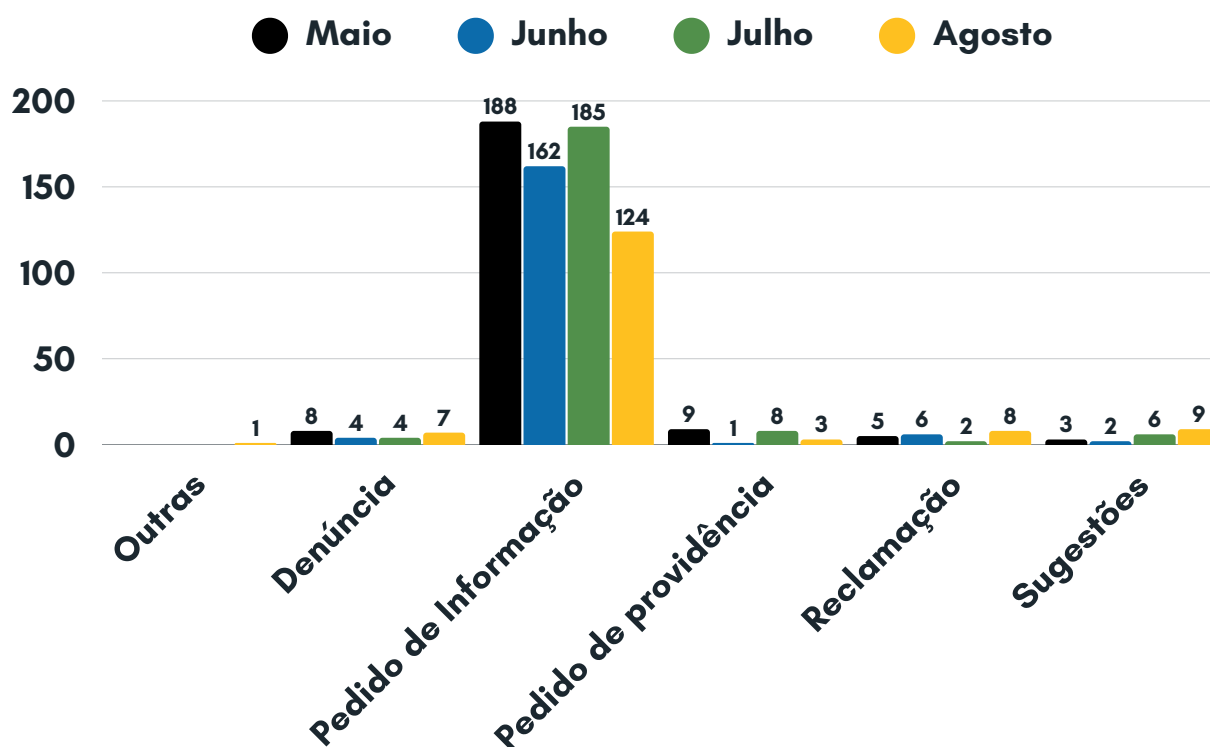
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

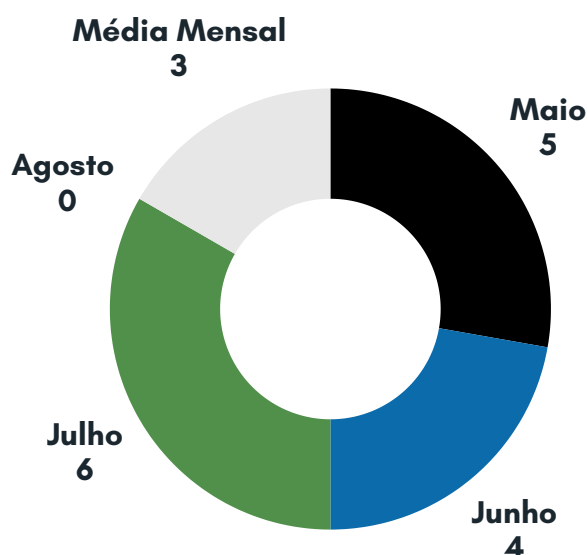
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (659)**. As demais subdividem-se em: Reclamações (21), Sugestões (20), Pedidos de Providências (21), Denúncias (23), além de outras* (1).



Fonte: Sistema SOU

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

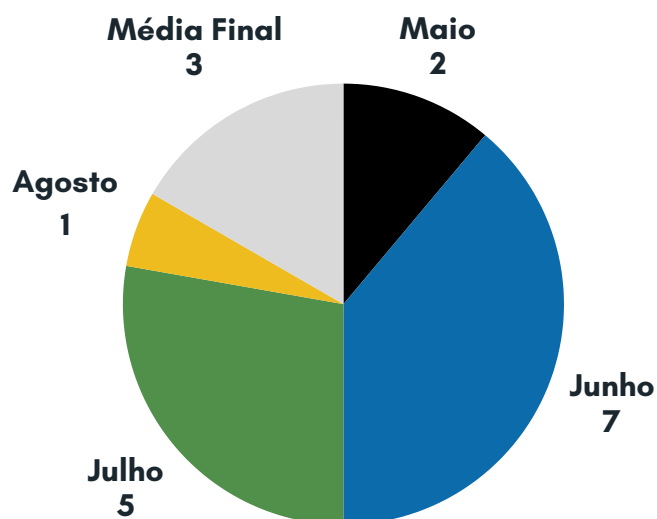
RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

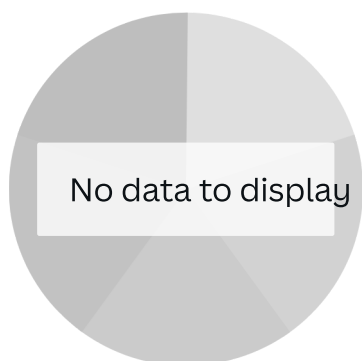
De acordo com o Sistema SOU, durante o **primeiro quadrimestre de 2025**, a Ouvidoria recebeu **14 demandas** com base na **Lei de Acesso à Informação**.

ATENDIDAS



Fonte: Sistema SOU

INDEFERIDAS

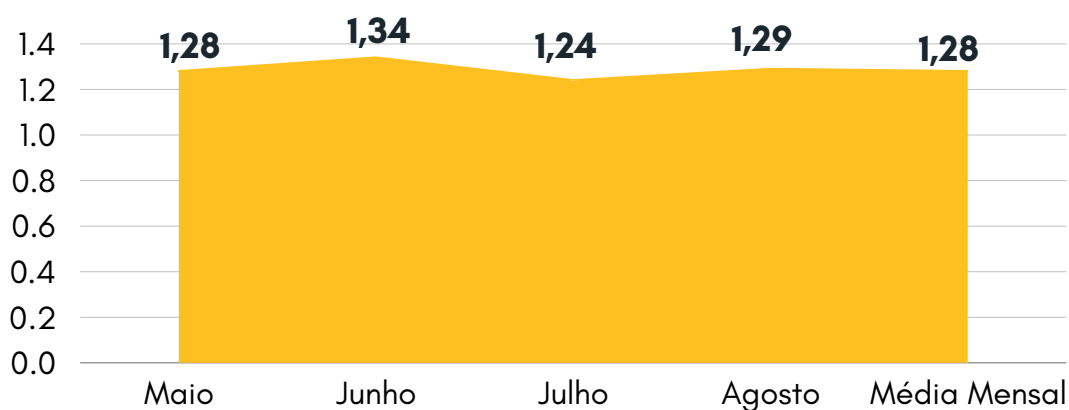


Fonte: Sistema SOU

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
10 dias
úteis para
resposta

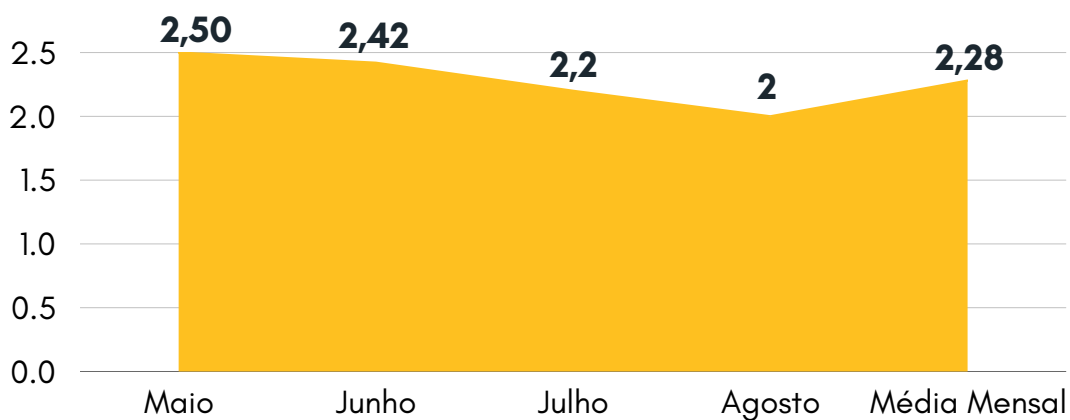
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistema SOU

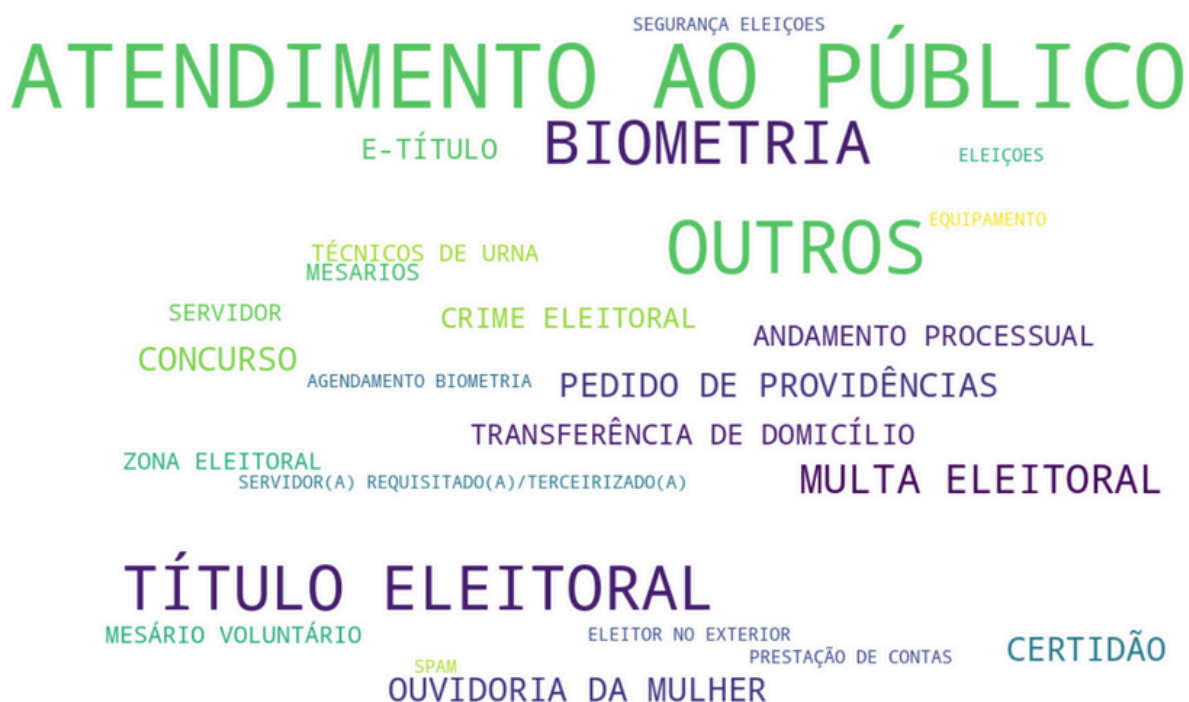
OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta



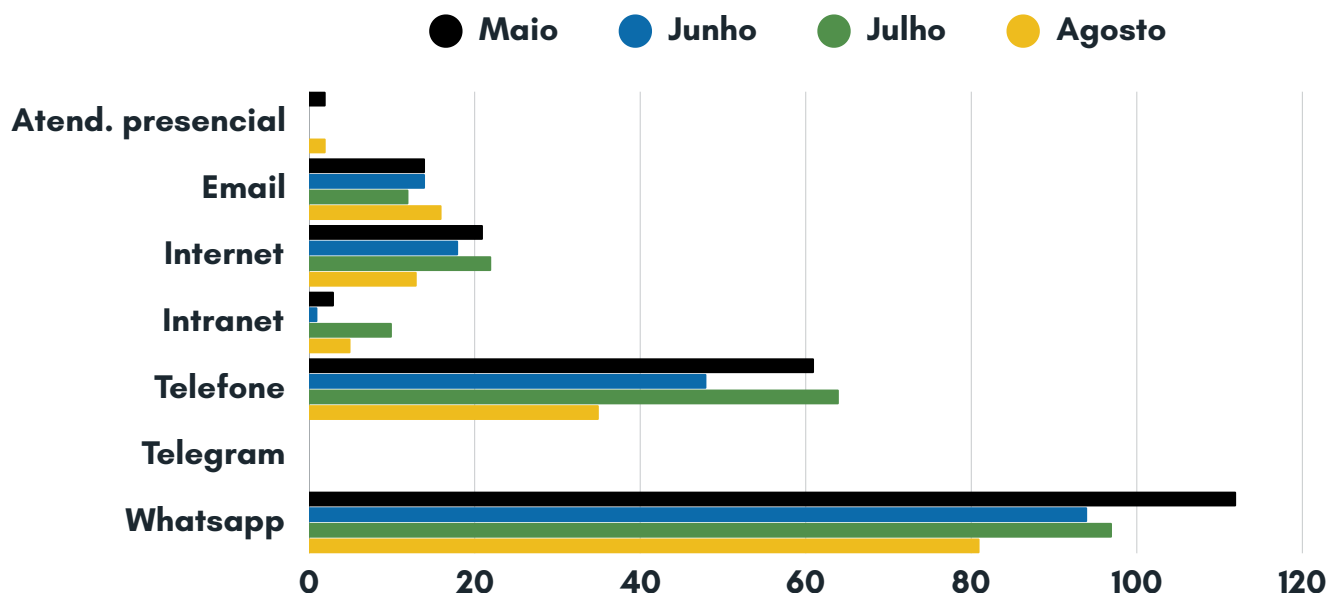
Fonte: Sistema SOU

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistema SOU

CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistema SOU

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

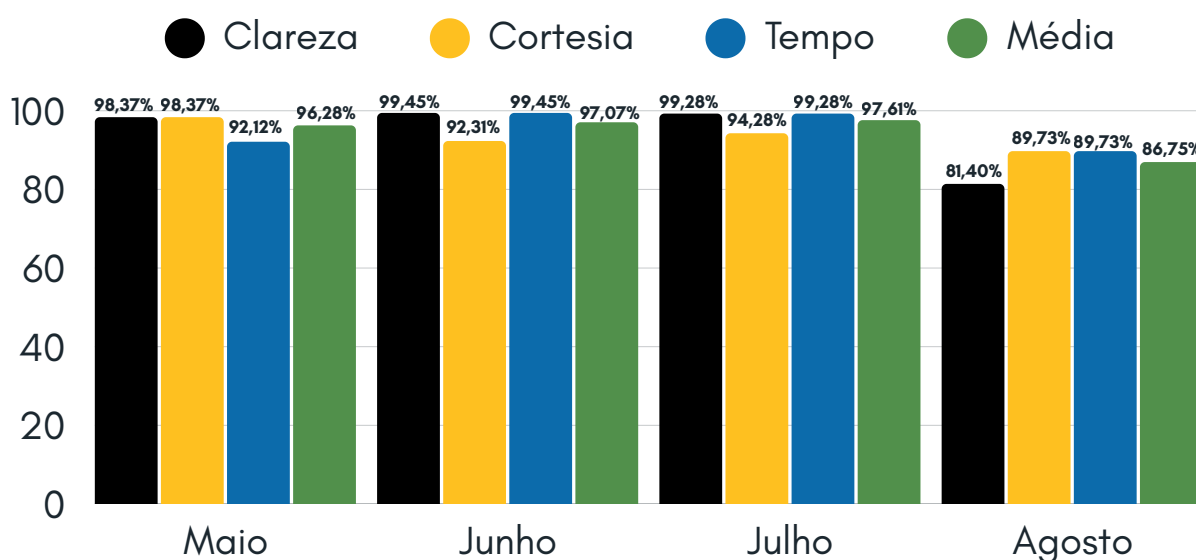
A pesquisa de satisfação do atendimento das demandas registradas no Sistema SOU é enviada por correio eletrônico aos demandantes usuários do Sistema.

De maio a agosto, o questionário foi respondido por **33 usuários**, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza (94,62%)**, **Cortesia (93,67%)** e **Tempo (95,14%)**, com **índice de aprovação médio de 94,42%**.

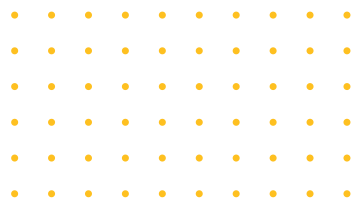
Média de Satisfação

94,42%

Satisfação Mensal



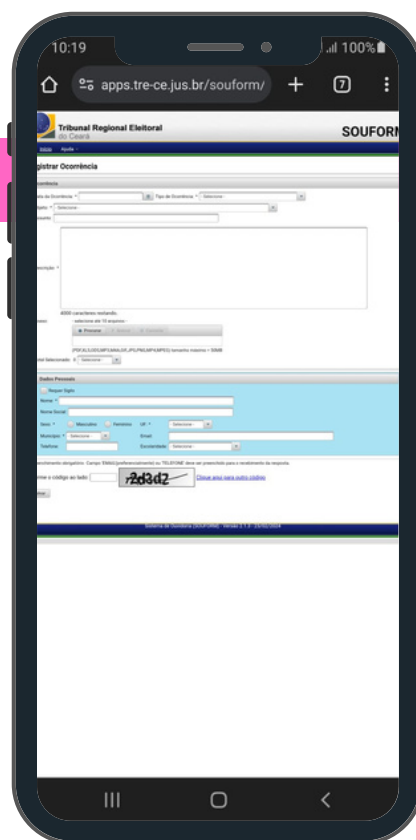
Fonte: Sistema SOU



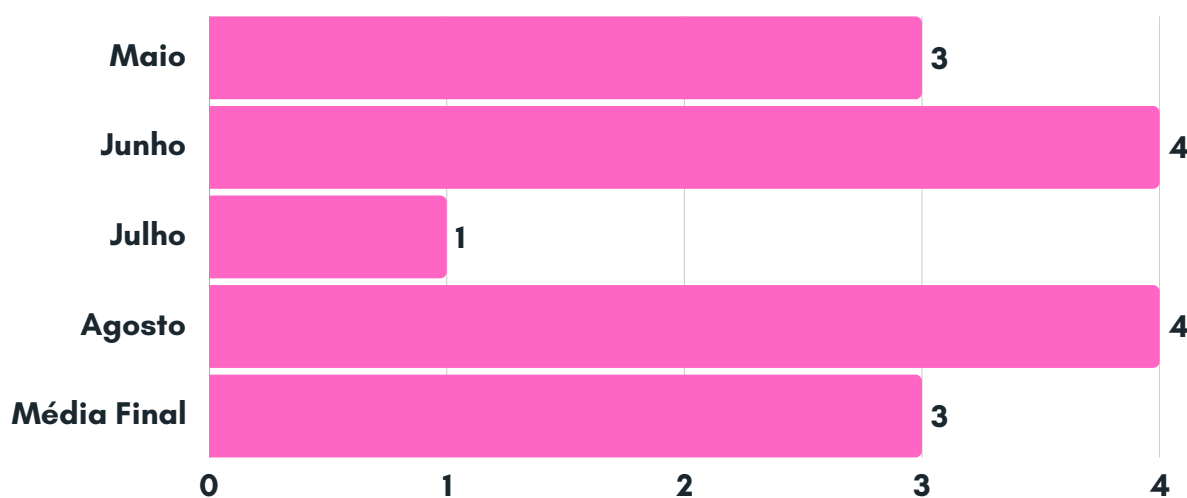
OUVIDORIA DA MULHER

SISTEMA SOU

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o **segundo quadrimestre de 2025** a equipe da Ouvidoria atendeu **12 demandas**, com uma média de **3 demandas por mês**.

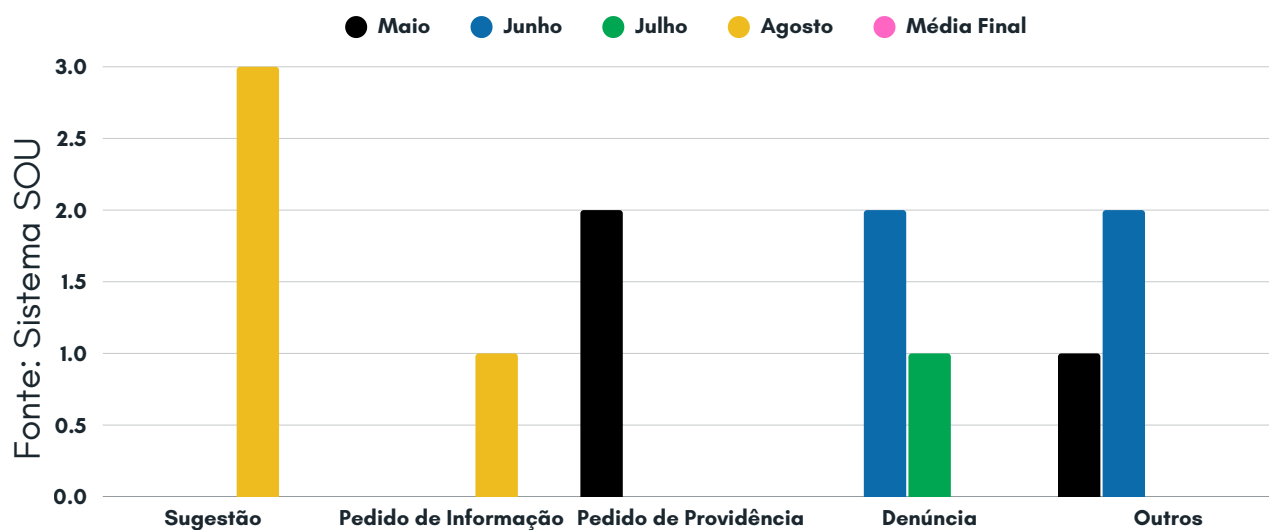


DEMANDAS RECEBIDAS



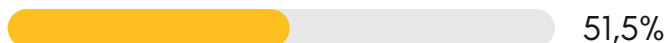
Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS



CANAIS MAIS UTILIZADOS

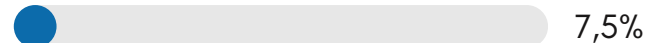
Whatsapp



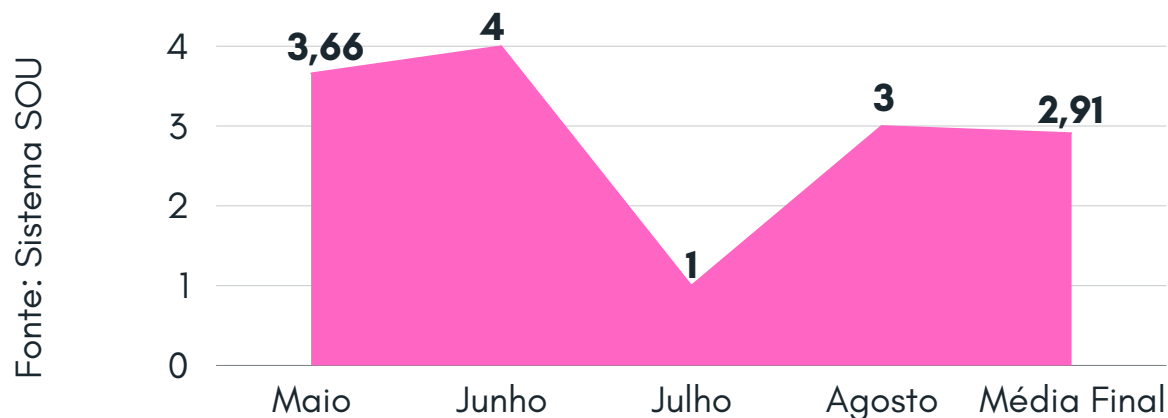
Telefone



Email

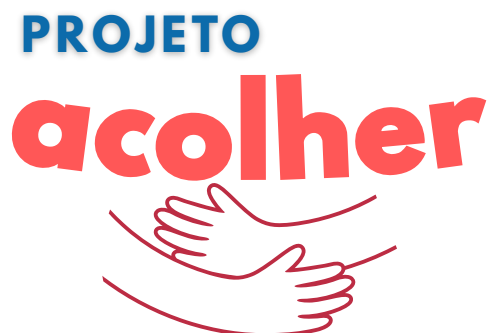
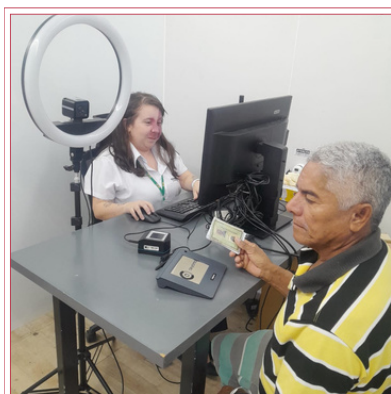


TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS



PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA

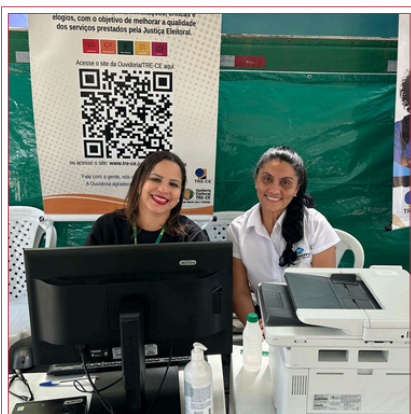


519 atendimentos:

- 16 - Praia do Futuro
- 38 - Jangurussu
- 33 - Parque Dois Irmãos
- 42 - Granja Portugal
- 43 - Guajeru
- 29 - Floresta
- 26 - Serrinha
- 25 - Benfica
- 11 - Edson Queiroz
- 38 - Passaré
- 28 - Pici
- 32 - Barra do Ceará
- 33 - Centro
- 30 - Jardim América
- 40 - Parque Santa Maria
- 24 - Álvaro Weyne
- 31 - Planalto Airton Senna

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



121 atendimentos:

- 39 - Estação das Artes
- 25 - Farias Brito
- 21 - Poço da Draga
- 36 - Centro

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



Programa Registre-se e Pop Rua!

O “Programa Registre-se e Pop Rua!”, realizado nos dias 13 e 14 de maio, no Complexo Cultural Estação das Artes, no Centro de Fortaleza, foi uma ação conjunta com o PopRuaJud e teve como objetivo facilitar o acesso a documentos básicos, promovendo a erradicação do sub-registro civil e garantindo o direito à cidadania. Voltada especialmente para a população em situação de rua, a iniciativa contou com a participação do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), que realizou 39 atendimentos ao longo dos dois dias de evento.

TRE-CE firma acordo que institui o Comitê Local PopRuaJud – Ceará

A presidente do TRE-CE, desembargadora Maria Iraneide Moura Silva, assinou, no dia 25 de junho, o Ato Conjunto nº 1/2025, que institui o Comitê Local da Política de Atenção a Pessoas em Situação de Rua do Poder Judiciário (PopRuaJud – Ceará). A solenidade ocorreu na sede do TRT7, em Fortaleza. A iniciativa, pioneira no Brasil, estabelece um acordo entre tribunais para promover políticas públicas judiciais voltadas à população em situação de rua, conforme a Resolução CNJ nº 425/2021. A presidente destacou que o projeto representa um importante passo em direção à cidadania e inclusão social desse público historicamente marginalizado.



3º Edição Arraiá Solidário

A 3ª edição do Arraiá Solidário do TRE-CE, organizado pela Ouvidoria deste Regional, ocorreu no dia 30 de junho de 2025, às 9h. O evento foi realizado no foyer da nova sede com música ao vivo, quadrilha improvisada, comidas típicas e brincadeiras, tudo para celebrar o mês das festividades juninas.

A festa deu início a Campanha Solidária entre os servidores e colaboradores, com o fim de arrecadar alimentos para Instituição de Idosos a ser escolhida posteriormente por meio de votação.



PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



TRE-CE participa de reunião de planejamento do Comitê PopRuaJud

A juíza ouvidora do TRE-CE, Valéria Carneiro, participou, no dia 31, da reunião inaugural do Comitê Local do PopRuaJud – Ceará, realizada no TRT da 7ª Região, em Fortaleza. O encontro discutiu o planejamento de ações voltadas à população em situação de vulnerabilidade, como visitas a Centros POPs e pousadas sociais, além da melhoria dos mutirões de serviços. A magistrada destacou o compromisso do Comitê com a garantia de direitos, inclusão social e valorização da população em situação de rua. Também participaram a chefe da Seção de Apoio à Ouvidoria do TRE, Luara Nobre; instituições parceiras e movimentos sociais.



TRE-CE recebe visita da presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

No dia 29 de junho, a presidente do TRE-CE, desembargadora Maria Iraneide Moura Silva, recebeu a juíza do TRE-AM e presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), Lídia de Abreu Carvalho, em visita institucional à sede do Tribunal. A agenda incluiu visita guiada ao auditório e ao Centro de Memória da Justiça Eleitoral cearense. Também participaram do encontro membros da direção e magistratura do TRE-CE, incluindo o vice-presidente, corregedor, juízes ouvidores e equipe da Ouvidoria.



TRE-CE participa de Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou do XVII Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (ECOJE), realizado de 13 a 15 de agosto, em Pirenópolis/GO. A comitiva foi liderada pelo ouvidor e desembargador Daniel Carneiro, 2º secretário do COJE, e contou ainda com a presença da juíza ouvidora da Mulher da Regional do Cariri, Samara de Almeida Cabral Pinheiro de Sousa; da juíza auxiliar da Corregedoria, Maria Marleide Maciel Mendes; e da chefe da Seção de Apoio à Ouvidoria, Luara Nobre Aragão. O encontro, sediado pelo TRE-GO, reuniu representantes de todo o país e teve como foco o fortalecimento das ações das ouvidorias eleitorais, a promoção da participação cidadã e a transparência institucional.

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



TRE-CE oferece serviços em ação pelo Dia da População em Situação de Rua

Em alusão ao Dia Nacional de Luta da População em Situação de Rua, o TRE-CE participou, em 19 de agosto, do “PopRua em Ação”, na Praça Murilo Borges, em Fortaleza, oferecendo serviços eleitorais como coleta biométrica, transferência de domicílio e alistamento, beneficiando 36 eleitores. Estiveram presentes a juíza ouvidora da Mulher, Valéria Carneiro, e a chefe da Seção de Apoio à Ouvidoria, Luara Nobre. A programação também incluiu a palestra “Situação de rua e violência institucional”, com representantes de diversos órgãos de Justiça e movimentos sociais.

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



Agosto Lilás

A Ouvidoria da Mulher do TRE-CE iniciou a campanha Agosto Lilás com uma visita aos setores da sede do Tribunal, em Fortaleza, promovendo conscientização pelo fim da violência contra as mulheres. A presidente do TRE-CE, desembargadora Maria Iraneide Moura Silva, e o vice-presidente e corregedor, desembargador Emanuel Leite Albuquerque, participaram do momento. A juíza ouvidora da Mulher, Valéria Carneiro, destacou a importância do diálogo e da união de esforços no enfrentamento à violência de gênero, reforçando que a conscientização deve ser permanente, dentro e fora do ambiente institucional.

Evento em Alusão ao Aniversário da Lei Maria da Penha

A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou, na manhã do dia 7 de agosto, do evento em alusão ao 19º aniversário da Lei Maria da Penha, realizado na Casa da Mulher Brasileira, em Fortaleza. A programação contou com uma roda de conversa e debate sobre o tema "O fortalecimento da Lei Maria da Penha e os serviços de atendimento às mulheres em situação de violência".



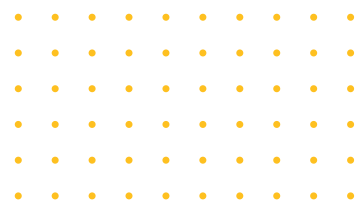
Ouvidoria da Mulher participa do II Encontro Nacional PopRuaJud, no Maranhão

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) participou do II Encontro Nacional PopRuaJud, realizado de 13 a 15 de agosto em São Luís/MA, com representação da juíza ouvidora da Mulher, Valéria Carneiro, e de Fernanda Pacheco França. Promovido pelo CNJ, o evento discutiu formas de garantir acesso à Justiça e direitos às pessoas em situação de rua, por meio de eixos temáticos sobre cidadania, gestão, violência, moradia, empregabilidade e justiça restaurativa, além de premiar Boas Práticas na Política PopRuaJud.



PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



TRE-CE realiza campanha de arrecadação de roupas em Juazeiro do Norte

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, por meio da Ouvidoria da Mulher do Cariri, promoveu em agosto uma campanha de doação de roupas para as mulheres atendidas pela Casa da Mulher Cearense do Cariri.

Durante a entrega das doações, foi realizada uma palestra sobre violência doméstica, conduzida pela Ouvidora da Regional do Cariri, com debates e orientações sobre o tema.

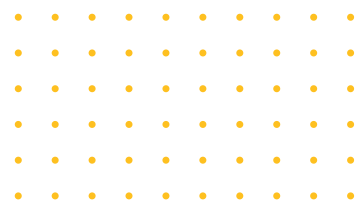


Ouvidoria da Mulher do TRE-CE participa de Conferência Estadual das Mulheres

A juíza Valéria Carneiro, ouvidora da Mulher do TRE-CE, representou a presidência da Justiça Eleitoral cearense na abertura da 5ª Conferência Estadual de Políticas para as Mulheres, realizada em 22 de agosto, na Assembleia Legislativa do Ceará. O evento, promovido pela Secretaria das Mulheres do Estado em parceria com o PreVio e o CCDM, reuniu mais de 500 participantes de 70 municípios para debater propostas de políticas públicas voltadas à igualdade de gênero. A solenidade contou com a presença de autoridades, como Estela Bezerra, Lia Gomes e Maria da Penha. Também participou Luara Nobre, da Ouvidoria do TRE-CE.

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



Agosto Lilás: TRE-CE reforça compromisso contra a violência de gênero

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), por meio da Ouvidoria da Mulher e da Comissão de Participação Feminina, realizou em 25 de agosto o evento “Violência Política de Gênero contra Magistradas e Servidoras no Agosto Lilás”, em formato híbrido. A presidente do Tribunal, desembargadora Maria Iraneide Moura Silva, destacou a persistência da violência contra mulheres e a baixa representatividade feminina na política e no Judiciário. A juíza ouvidora da Mulher, Valéria Carneiro, apresentou os canais de atendimento e o Protocolo Integrado de apoio às vítimas, enquanto a juíza Deborah Guarines ressaltou os desafios enfrentados por mulheres no serviço público, como desigualdade salarial, sobrecarga e baixa presença em cargos de liderança. O encontro reforçou a importância de políticas que ampliem a participação feminina e promovam igualdade de gênero.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ



Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará

Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará



Contatos :



Telefone
(85) 3453-3857



Email
ouvidoria@tre-ce.jus.br



Endereço
Rua Doutor Pontes Neto, 800 - Luciano Cavalcante