



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

OUVIDORIA TRE-CE **2025**

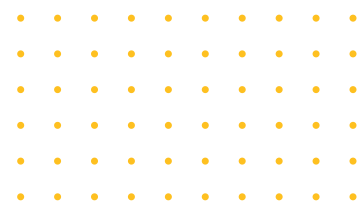
SETEMBRO A DEZEMBRO



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 OUVIR.....	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 setembro a dezembro 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 Assessoria da Ouvidoria (ASOUV) e pelo Núcleo de Governança e Apoio ao Cumprimento de Metas e Estratégicas (NGOUV) e conta em seu quadro de pessoal com servidoras 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, a Resolução TRE-CE nº 1.021/2024 instituiu as Ouvidorias Auxiliares da Ouvidoria da Mulher, com sedes nas regionais de Juazeiro do Norte (Cariri), Sobral (Norte) e Tauá (Sertão Central). Em 24 de outubro de 2025, essa normativa foi revogada pela Resolução TRE-CE nº 1.082/2025.

Na direção das Ouvidorias da Mulher estavam até o dia 24 de outubro de 2025:

- 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.

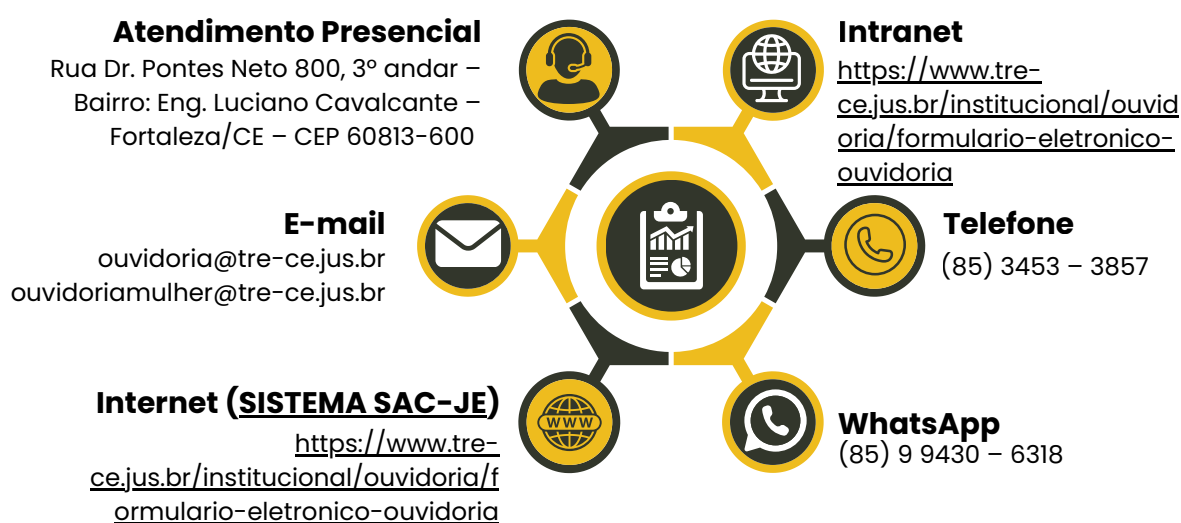
Permanece atualmente como única Juíza Ouvidora da Mulher do TRE-CE, a Dra. Valéria Carneiro Sousa dos Santos, titular da 116ª Zona Eleitoral - Fortaleza.

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.

Com o término do mandato do Desembargador Eleitoral Daniel Carvalho Carneiro, em 16 de novembro de 2025, a direção da OUVIR passou a ser exercida por seu substituto no Pleno, o Desembargador Eleitoral José Cavalcante Júnior. O Desembargador Eleitoral Wilker Macêdo Lima exerce a função de Ouvidor Eleitoral Substituto.

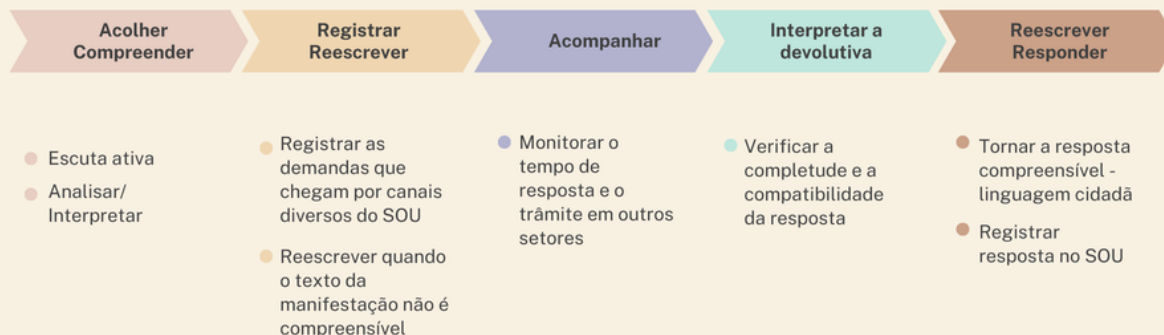
CANAIS DE ACESSO

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

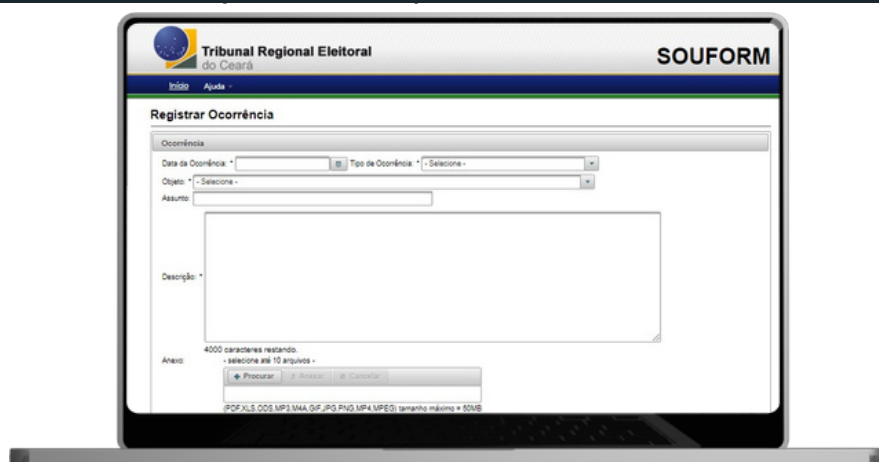
Fluxo da demanda





SISTEMA DE OUVIDORIA

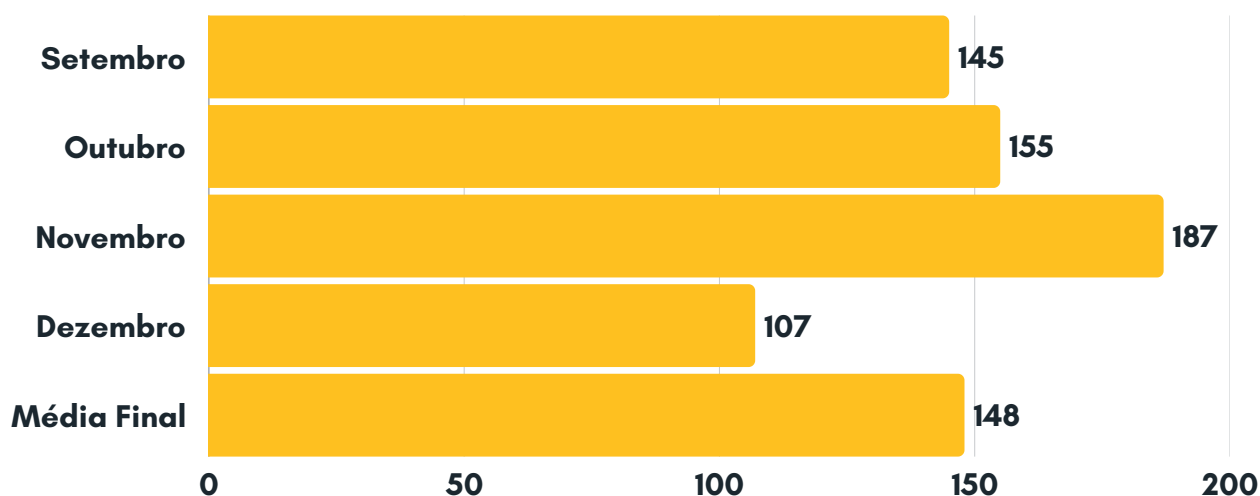
O sistema de Ouvidoria (SAC-JE) é a ferramenta de registro de demandas utilizado pela OUVIR. Além das comunicações feitas no próprio sistema, os requerimentos recebidos por outros canais de acesso são cadastrados no SAC-JE. Para o público externo, o SAC-JE está disponível na página virtual da Ouvidoria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



Setembro a Dezembro

Foram registradas **594 ocorrências**, com uma média de **148 demandas por mês**.

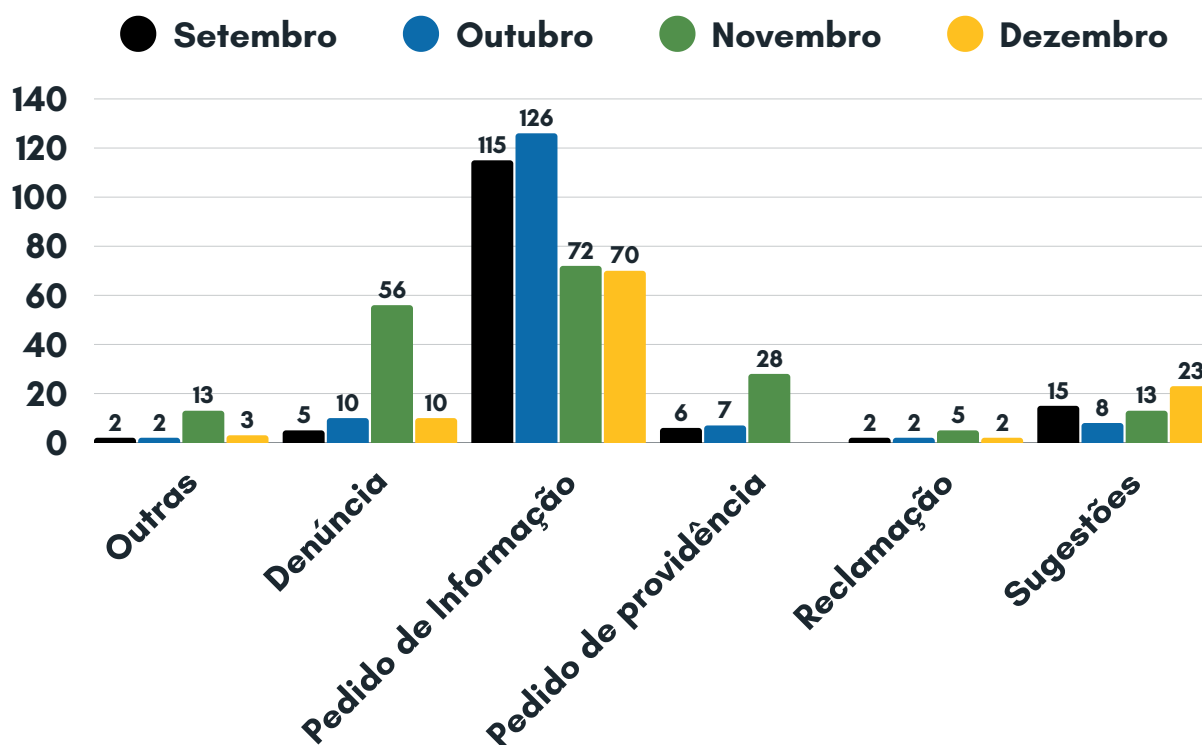
DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

TIPOS DE DEMANDAS

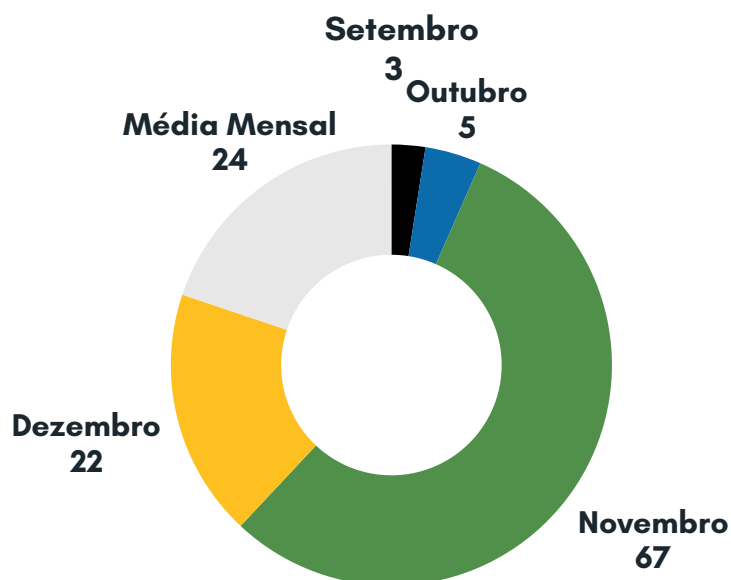
Do total de demandas, a grande maioria se refere à categoria **Pedido de Informação (383)**. As demais subdividem-se em: Reclamações (11), Sugestões (59), Pedidos de Providências (41), Denúncias (81), além de outras* (20).



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

OCORRÊNCIAS LAI (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)

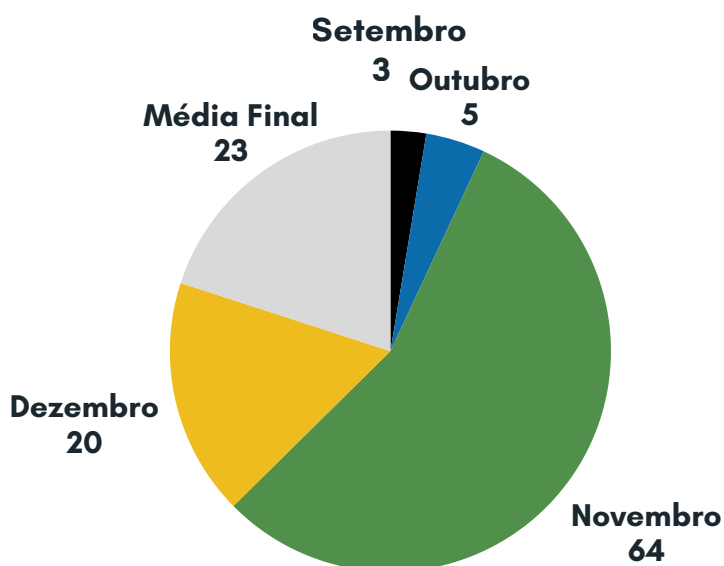
RECEBIDAS



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

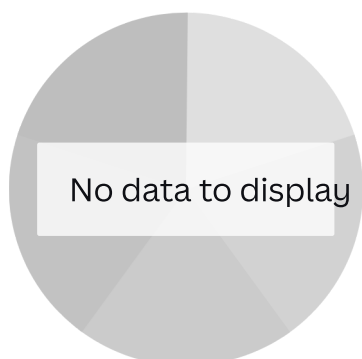
De acordo com os Sistemas SOU e SAC-JE, durante o **terceiro quadrimestre de 2025**, a Ouvidoria recebeu **97 demandas** com base na **Lei de Acesso à Informação**.

ATENDIDAS



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

INDEFERIDAS

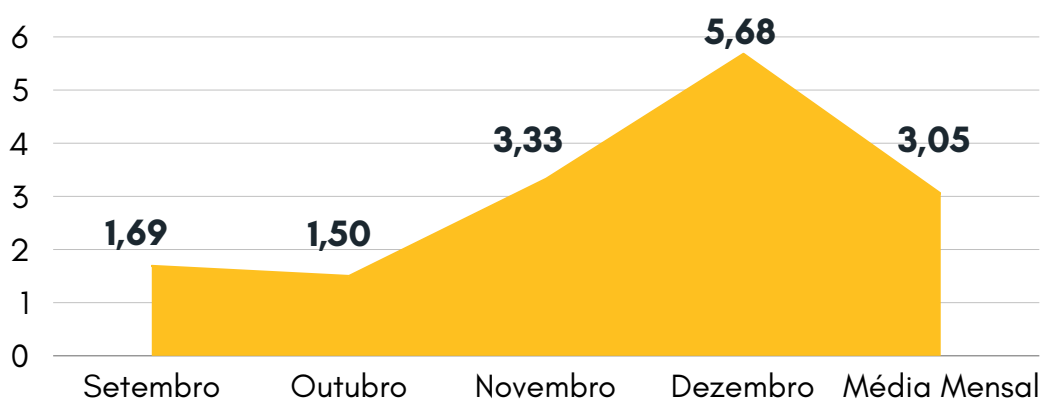


Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta

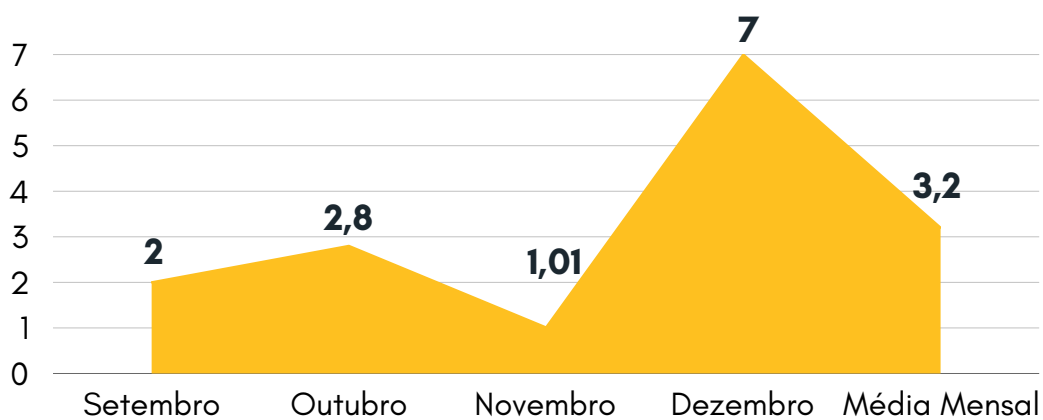
OCORRÊNCIAS



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

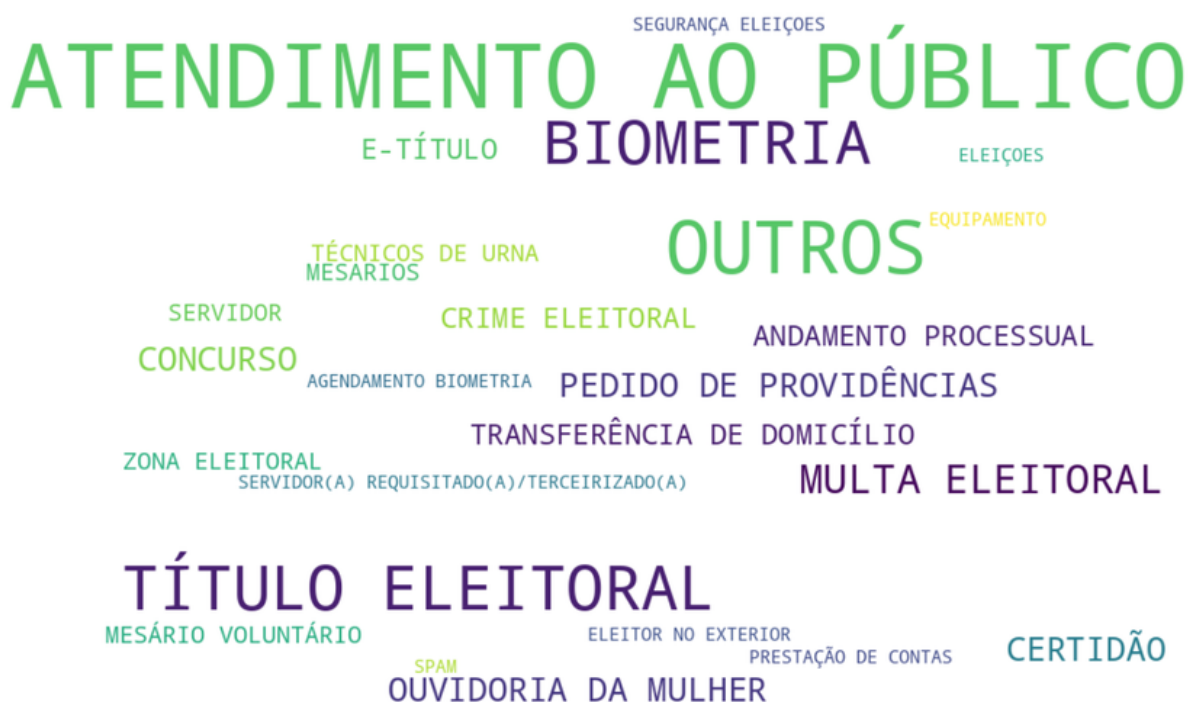
OCORRÊNCIAS LAI

Prazo de
20 dias
úteis para
resposta



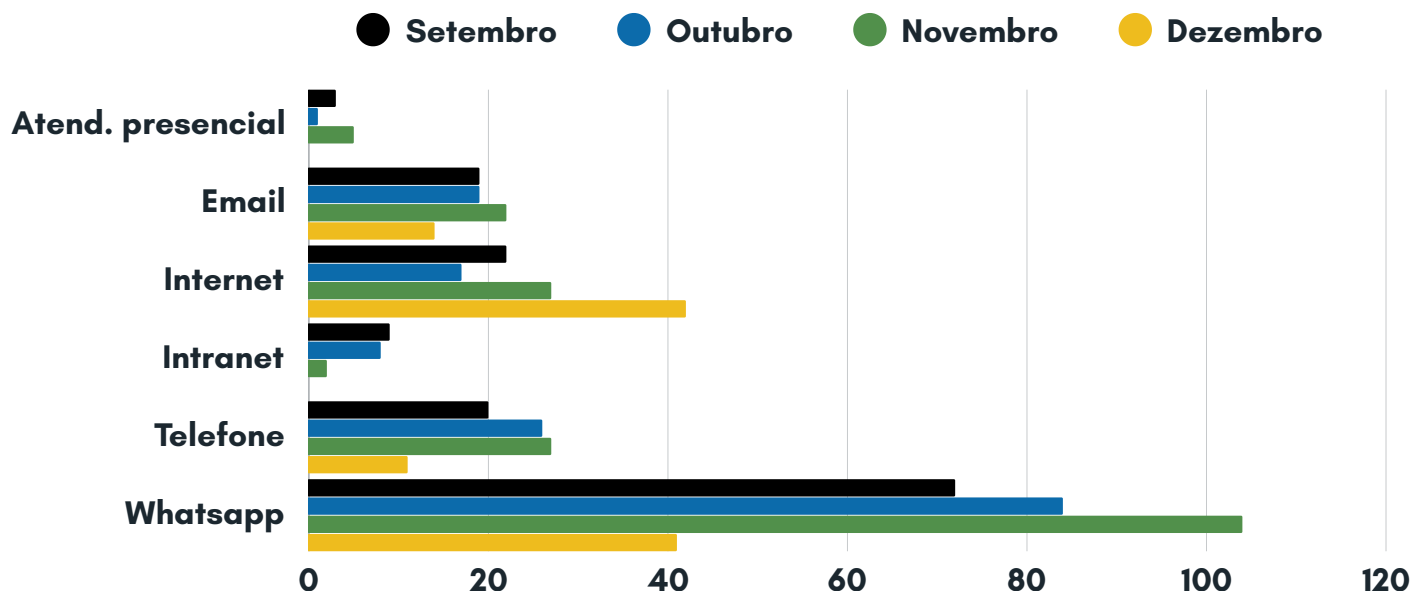
Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

CANAIS MAIS UTILIZADOS



Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA SOU

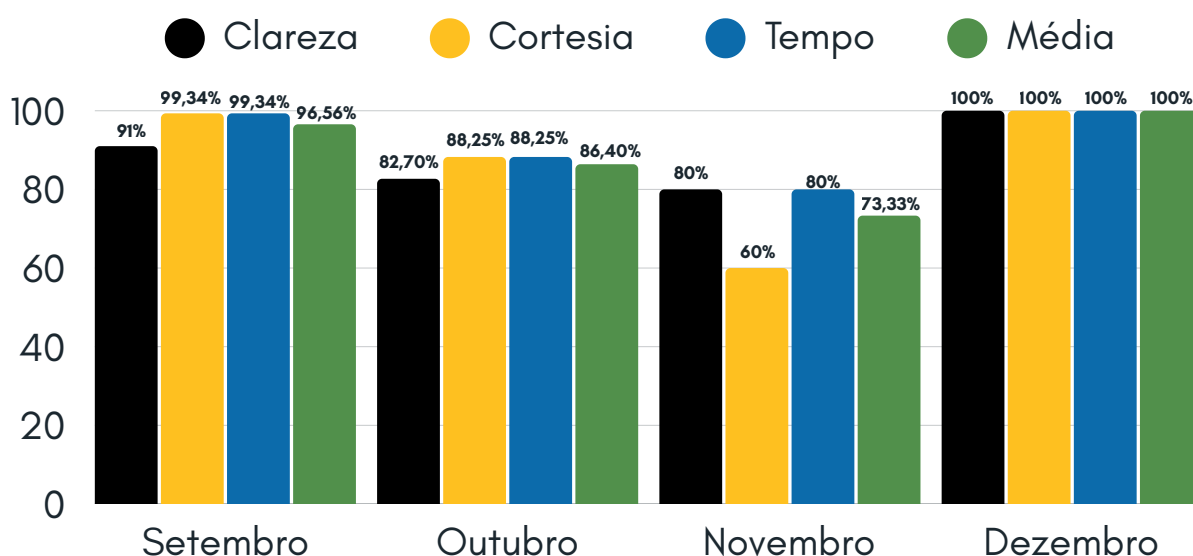
A pesquisa de satisfação do atendimento das demandas registradas no Sistema SOU/SAC-JE é enviada por correio eletrônico aos demandantes usuários do Sistema.

De setembro a dezembro, o questionário foi respondido por **35 usuários**, que avaliaram positivamente (Satisfeito ou Muito Satisfeito) os atendimentos nos quesitos **Clareza (88,42%)**, **Cortesia (86,89%)** e **Tempo (91,89%)**, com **índice de aprovação médio de 89%**.

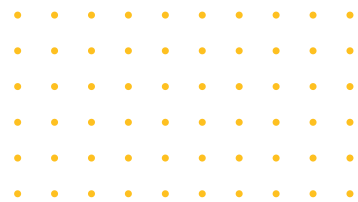
Média de Satisfação

89%

Satisfação Mensal



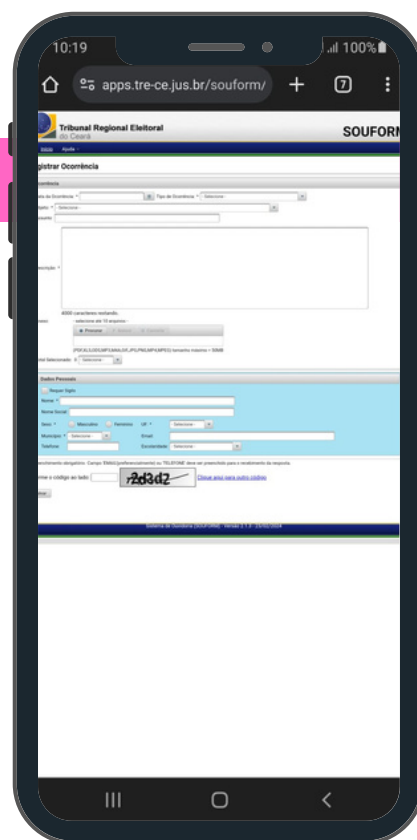
Fonte: Sistemas SOU e SAC-JE



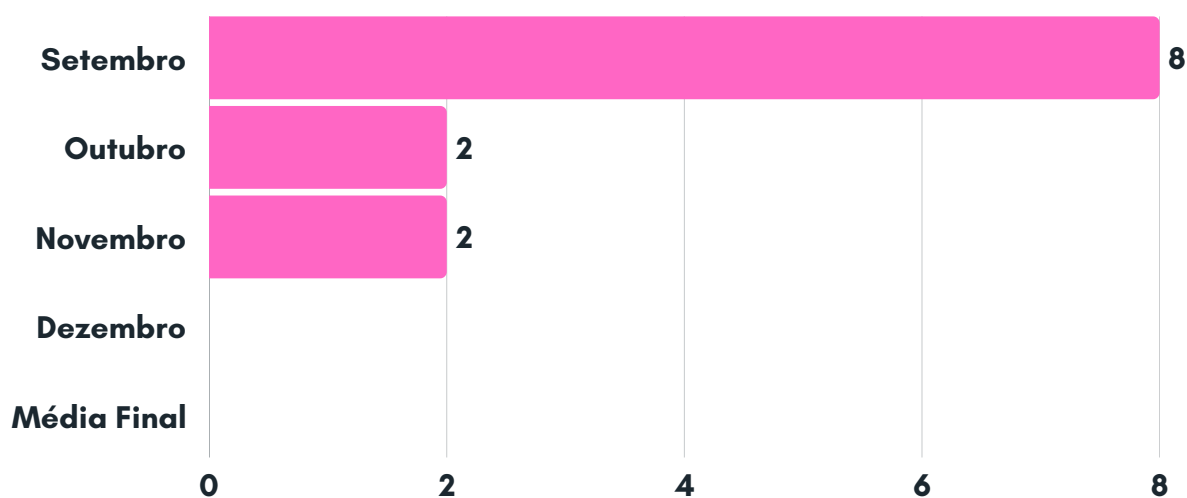
OUVIDORIA DA MULHER

SISTEMA SOU

Segundo dados extraídos do Sistema SOU, durante o **terceiro quadrimestre de 2025** a equipe da Ouvidoria atendeu **0 demandas**, com uma média de **0 demandas por mês**.

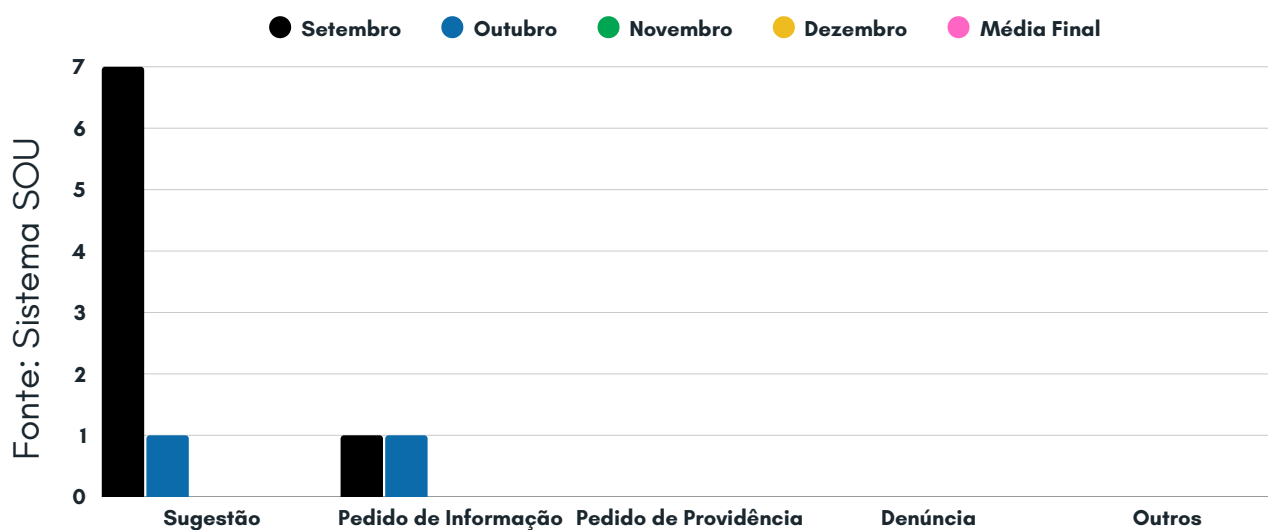


DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Sistema SOU

TIPOS DE DEMANDAS

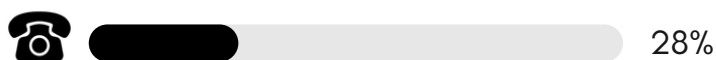


CANAIS MAIS UTILIZADOS

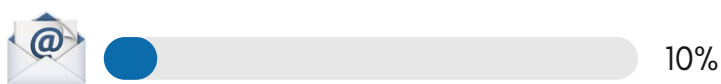
Whatsapp



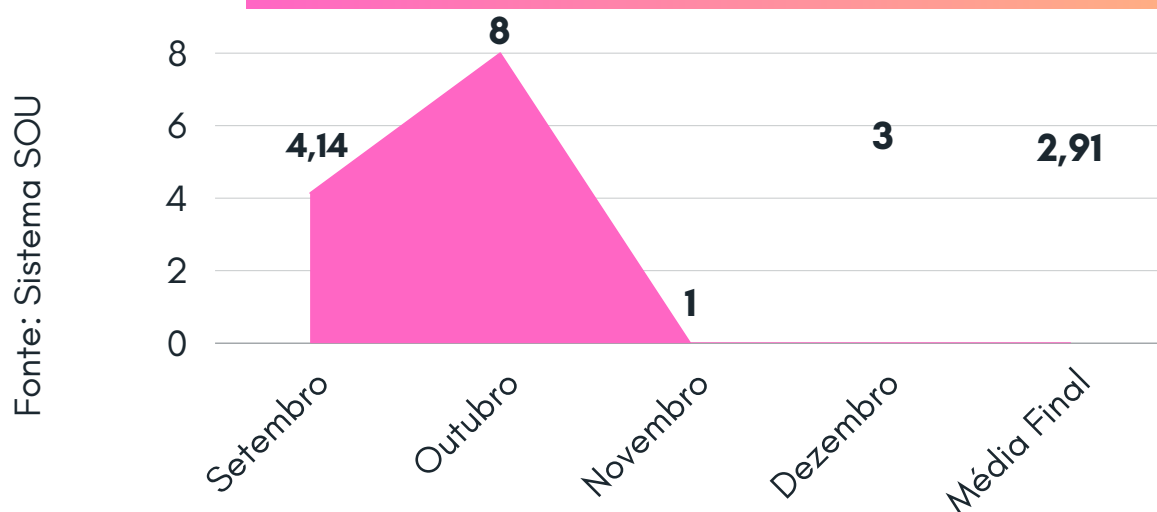
Telefone



Email



TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM DIAS ÚTEIS



PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



519 atendimentos:

- 42 - Jardim Jatobá
- 6 - Expoece
- 32 - Barra do Ceará
- 32 - Dias Macedo
- 14 - Moura Brasil
- 45 - Siqueira
- 45 - João XXIII
- 57 - Siqueira
- 23 - Mondubim
- 21 - Itaperi
- 38 - Bairro Ellery

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



121 atendimentos:

- 18 - **Mucuripe**
- 15 - **Quixadá**
- 28 - **Centro**
- 4 - **Cariri**
- 6 - **Maracanaú**
- 5 - **Estação das Artes**

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA



TRE-CE PARTICIPA DA ABERTURA DO I SEMINÁRIO POPRUAJUD NO CEARÁ

- **Data:** 24 de setembro.
- **Local:** Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará (UFC), em Fortaleza.
- **Participantes:** Juiz auxiliar da Presidência do TRE-CE, Alisson do Valle Simeão; ouvidora da Mulher do TRE-CE, juíza Valéria Carneiro; representantes dos poderes públicos e da sociedade civil.
- **Atividades:** Participação na abertura do I Seminário PopRuaJud no Ceará, com debates sobre inclusão, cidadania e superação das vulnerabilidades da população em situação de rua, reafirmando o compromisso da Justiça Eleitoral com a democracia inclusiva e a garantia de direitos.



TRE-CE PROMOVE 2º ENCONTRO CONSCIÊNCIA NEGRA NA JUSTIÇA ELEITORAL DO CEARÁ

- **Data:** 24 de novembro.
- **Local:** Evento realizado em formato virtual.
- **Participantes:** Magistrados(as), servidores(as), estagiários(as) do TRE-CE e público interessado na temática racial.
- **Atividades:** Realização do 2º Encontro Consciência Negra na Justiça Eleitoral do Ceará, com debates técnicos sobre a sub-representação negra na política, apresentação de experiências, fundamentos normativos e boas práticas, em alinhamento ao Pacto Nacional do Judiciário pela Equidade Racial.



OUVIDORIA DO TRE-CE ENTREGA DOAÇÕES À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM AÇÃO SOLIDÁRIA

- **Data:** 17 de dezembro.
- **Local:** Biblioteca do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT7), em Fortaleza.
- **Participantes:** Juíza ouvidora do TRE-CE, Valéria Carneiro; Comitê Local PopRuaJud; representantes do TRT7.
- **Atividades:** Entrega de doações arrecadadas para a população em situação de rua, no âmbito da campanha de Natal do PopRuaJud, além da doação, pelo TRT7, de coletâneas do projeto Odisseias Literárias, reforçando ações de solidariedade, dignidade humana e inclusão social.



TRE-CE PARTICIPA DE AÇÃO SOLIDÁRIA DE NATAL DO POPRUAJUD, EM FORTALEZA

- **Data:** 19 de dezembro.
- **Local:** Centro Pastoral da Arquidiocese de Fortaleza.
- **Participantes:** Juíza ouvidora da Mulher do TRE-CE, Valéria Carneiro; coordenador do Comitê Local PopRuaJud - Ceará e ouvidor do TRT-CE, desembargador José Antônio Parente da Silva; instituições públicas e representantes da sociedade civil.
- **Atividades:** Ação de entrega de cestas básicas, roupas e kits de higiene a pessoas em situação de rua, no âmbito da campanha de Natal do PopRuaJud, marcando o encerramento da mobilização solidária e reforçando o compromisso com a cidadania, a dignidade humana e os direitos fundamentais.

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



TRE-CE INSTALA BANCO VERMELHO NA SEDE COMO SÍMBOLO DE COMBATE AO FEMINICÍDIO

- **Data:** 22 de setembro.
- **Local:** Sede do TRE-CE, em Fortaleza.
- **Participantes:** Ouvidoria da Mulher do TRE-CE; Ouvidoria do Tribunal; juíza ouvidora da Mulher, Valéria Carneiro; público em geral.
- **Atividades:** Instalação do Banco Vermelho como símbolo de alerta e mobilização contra o feminicídio, com mensagem de conscientização e divulgação do canal de denúncia 180, em ação alinhada à Lei nº 14.942/2024 e voltada ao engajamento social no enfrentamento à violência de gênero.



OUVIDORIA DA MULHER DO CARIRI REALIZA DOAÇÃO E PALESTRA SOBRE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

- **Data:** 10 de setembro.
- **Local:** Juazeiro do Norte (Casa da Mulher Cearense do Cariri).
- **Participantes:** Ouvidorias da Mulher do TRE-CE e juíza Samara Cabral.
- **Atividades:** Encerramento do Agosto Lilás com ação de conscientização, doação de roupas a mulheres em situação de vulnerabilidade e palestra sobre enfrentamento à violência de gênero.



TRE-CE PARTICIPA DO EVENTO "MULHERES NA JUSTIÇA: NOVOS RUMOS DA RESOLUÇÃO CNJ Nº 255", EM BRÁSILIA

- **Data:** 25 e 26 de setembro.
- **Local:** Sede do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em Brasília.
- **Participantes:** Juíza Gabriela Carvalho Azzi (ouvidora da Mulher do Regional Norte e presidente da CPfem), Luara Nobre Aragão e Andrea Porto, representando o TRE-CE.
- **Atividades:** Participação no evento "Mulheres na Justiça: Novos Rumos da Resolução CNJ nº 255 - 4ª Edição", com debates sobre o fortalecimento da participação feminina e os desafios enfrentados por mulheres no Poder Judiciário.



OUVIDORAS DA MULHER DO TRE-CE PARTICIPAM DE ENCONTRO NACIONAL EM GOIÂNIA

- **Data:** 29 a 31 de outubro.
- **Local:** Sede do Tribunal de Justiça de Goiás, em Goiânia.
- **Participantes:** Juízas ouvidoras da Mulher do TRE-CE, Valéria Carneiro e Samara Cabral, e representantes de ouvidorias judiciais de todo o país.
- **Atividades:** Participação no 6º Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (Cojum), com apresentação do Relatório de Ações da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher do TRE-CE (2024 e 2025), troca de experiências e debates sobre o aprimoramento dos serviços às mulheres vítimas de violência.

PROJETOS E AÇÕES

OUVIDORIA DA MULHER



OUVIDORIA DA MULHER DO TRE-CE PROMOVE RODA DE CONVERSA PELO DIA LARANJA

- **Data:** 25 de novembro.
- **Local:** Evento realizado em formato virtual.
- **Participantes:** Ouvidoria da Mulher do TRE-CE; juíza ouvidora da Mulher, Valéria Carneiro; juíza ouvidora do TRE-AM, Lídia de Abreu Carvalho.
- **Atividades:** Realização de roda de conversa pelo Dia Laranja, com debates sobre formas de violência contra a mulher, importância da denúncia, ações de prevenção e reflexões sobre o enfrentamento da violência como compromisso ético e jurídico.



TRE-CE REALIZA AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO PELOS 21 DIAS DE ATIVISMO CONTRA A VIOLÊNCIA DE GÊNERO

- **Data:** 5 de dezembro.
- **Local:** Sede do TRE-CE e Central de Atendimento de Fortaleza.
- **Participantes:** Magistrados, servidores, colaboradores, membros da Administração e do Pleno, além de eleitores atendidos.
- **Atividades:** Realização de ação de conscientização pelos 21 dias de ativismo pelo fim da violência contra mulheres e meninas, com distribuição de itens de vestuário e fitas brancas, símbolo da campanha, incentivando o engajamento no enfrentamento à violência 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