



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Ouvidoria - Administração - 0002347-75.2023.6.21.8321
Relatório - doc. SEI n. 001.

RELATÓRIO 2025
NÚCLEO DE OUVIDORIAS DO TRE-RS

1 - O Núcleo de Ouvidorias:

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul (TRE-RS) constitui canal de comunicação direta entre o cidadão e a Justiça Eleitoral gaúcha, com a finalidade de prestar informações, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), orientar, receber denúncias, sugestões e elogios, visando ao aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

É composta pela **Ouvidoria-Geral** e pela **Ouvidoria Especializada de Gênero, Raça e Diversidades**.

O Ouvidor do TRE-RS é o **Desembargador Eleitoral Nilton Tavares da Silva**, e a Ouvidora Especializada de Gênero, Raça e Diversidades é a **Desembargadora Eleitoral Caroline Agostini Veiga**.

O Núcleo de Ouvidorias possui os seguintes canais de atendimento:

- Pessoalmente, no seguinte endereço: rua Sete de Setembro, 730 - Centro Histórico - Porto Alegre/RS, CEP 90010-190;
- Formulário Eletrônico, que será respondido pelo Sistema de Ouvidoria (SISOUV);
- Email: ouvidoria@tre-rs.jus.br e ouvidoriamrd@tre-rs.jus.br;
- Telefone (51) 3294.8457, das 12h às 19h;
- Whatsapp institucional: (51) [2312-2015](https://api.whatsapp.com/send?phone=5133122015);
- Correspondência postal dirigida ao seguinte endereço: rua Sete de Setembro, 730 - Centro Histórico - Porto Alegre/RS, CEP 90010-190;
- Balcão Virtual: através de ferramentas de chat de texto e/ou de videoconferência.

2 - Relatório de Atendimento no exercício de 2025

2.1 - Sistema SIVOUV

Os dados relativos ao sistema SISOUV podem ser acessados publicamente pelo endereço eletrônico <https://ouvidoria.tre-rs.jus.br/estatisticas>.

Canais de Atendimento	Qtde de atendimentos em 2025
Serviço de Atendimento ao Cidadão	86
Lei de Acesso à Informação	52
Ouvidoria	30
TOTAL	168

2.2 - Correspondência Eletrônica (e-mails)

E-MAILS	Qtde em 2025
Recebidos (geral)	411
Respondidos (atendimento)	87
TOTAL	498

2.3 - Whatsapp institucional

Atendimento por Whatsapp	Qtde em 2025
Recebidos e respondidos	138
TOTAL	138

3 - Projetos em andamento no ano de 2025:

3.1 - Implantação do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC) do TSE, em substituição ao SISOUV

Na data de 1º de janeiro de 2026, foi implantado no TRE-RS o Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC-JE), proposto pelo Tribunal Superior Eleitoral, cujo objetivo é substituir os sistemas individuais de atendimento das Ouvidorias dos Tribunais Regionais Eleitorais por um sistema único. Apenas os TREs de Santa Catarina e do Tocantins ainda não utilizam o SAC-JE.

O novo sistema observa as Políticas de Segurança do Tribunal Superior Eleitoral, conta com Termo de Uso e Proteção de Dados unificado e é hospedado nos servidores do TSE, assegurando maior proteção aos relatos e aos dados pessoais nele contidos. Além disso, é monitorado pela equipe de segurança do TSE, com correção das vulnerabilidades eventualmente identificadas.

3.2 - Adoção do Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar praticada contra Magistradas e Servidoras

Trata-se de proposta normativa originada na Comissão de Participação Institucional Feminina, que objetiva a adoção, no âmbito deste Tribunal, do Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao enfrentamento da violência doméstica e familiar praticada contra magistradas e servidoras, nos termos da Recomendação CNJ nº 102, de 19 de agosto de 2021, bem como a instituição de um Programa de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar destinado às magistradas e servidoras desta Justiça Especializada.

4 - Ações desenvolvidas em cooperação com outras instituições:

4.1 - Projeto de Regularização Documental para Povos Indígenas e Comunidades Quilombolas do Rio Grande do Sul

(SEI 0008293-50.2025.6.21.8000)

Parceria com o Estado do Rio Grande do Sul, Corregedora-Geral de Justiça, Instituto-Geral de Perícias - IGP RS, Receita Federal e Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no RS.

Objeto: realização de ações coordenadas com os demais órgãos responsáveis pela identificação civil para garantia de acesso integral à documentação básica aos povos originários.

Documento de Oficialização: Portaria RS nº 395/2025

Obs: Ouvidoria trabalha em parceria com a Central de Atendimento ao Eleitor - CAEPOA

4.2 - Projeto "O Rio Grande Te Escuta"

SEI 0016351-76.2024.6.21.8000)

Parceira com a Assembleia Legislativa, Estado do Rio Grande do Sul, Secretaria da Casa Civil, Ouvidoria Geral do Estado, Secretaria de Educação, Secretaria de Segurança Pública, Polícia Civil, TJRS, TJM, TRT4, TRF4, MP RS, TCE, Defensoria Pública, OAB-RS e Prefeitura de Porto Alegre.

Objeto: parceria, cooperação e articulação de esforços entre os partícipes para o planejamento, o desenvolvimento e a execução de projetos e atividades diversas, conforme a sua disponibilidade, visando ao fomento da cidadania e do controle social e à defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Documento de Oficialização: Termo de Cooperação nº 65/2024

Projeto em andamento: “Ouvidoria vai à Escola”, que significa a conjugação de esforços para levar elementos técnicos às escolas públicas, apresentando formas de funcionamento e de relacionamento das instituições, direitos básicos e canais de comunicação dos órgãos públicos.

4.3 - Comitê Gestor do Plano Social - Registro Civil de Nascimento e de Documentação Básica

SEI 0009298-44.2024.6.21.8000)

Parceria com a Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos, Secretaria de Desenvolvimento Social, Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional, Secretaria de Segurança Pública, Departamento

Relatório 001 Núcleo de Ouvidorias 2025 (2477562)

SEI 0002347-75.2023.6.21.8321 / pg. 2

Estadual de Trânsito, Instituto Geral de Perícias, MP-RS, TJRS, Defensoria Pública, Corregedoria Geral de Justiça, Polícia Federal, Superintendência Regional do Trabalho, Defensoria Pública da União, Receita Federal, Associação dos Registradores de Pessoas Naturais do RS.

Objeto: Instituído pelo Decreto 57.064 de 19/06/2023, a partir da adesão do Governo do Estado do Rio Grande do Sul ao Compromisso Nacional pela Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica. O Comitê está sob a coordenação da Secretaria de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos e, dentre outras competências, apoia a realização dos mutirões de atendimento à população para a ampliação do acesso à documentação básica.

Documento de Oficialização: Termo de Cooperação (1850854)

Projeto em andamento: GTs Cartilhas sobre o funcionamento das Instituições e Ouvidorias para divulgação ao público em geral.

Obs: Ouvidoria trabalha em parceria com a Central de Atendimento ao Eleitor - CAEPOA

4.4 - Rede do Sistema de Justiça para o Enfrentamento à Violência contra a Mulher - REDESJUS (SEI 0016529-25.2024.6.21.8000)

Parceira com o MP-RS, TJRS, Defensoria Pública, MPT, TRT4, TRF4, MPF, Justiça Federal/seção judiciária do RS, Defensoria Pública da União, Ministério Público de Contas do RS, Tribunal de Contas do RS, TJM, Procuradoria Geral do RS, OAB-RS, Ouvidoria da Mulher do MPRS e Ouvidoria da Mulher do TJRS.

Objeto: Atuar de forma articulada e em REDE, de modo a promover ações conjuntas voltadas ao enfrentamento à violência de gênero contra a mulher e ações de conscientização e educação de funcionárias/os e membras/os do sistema de justiça com perspectiva gênero.

Documento de Oficialização: Termo de Cooperação (1997715)

Projeto em andamento: troca de experiências

4.5 - Justiça Itinerante no âmbito do 1º Grau de Jurisdição do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul SEI 0005204-19.2025.6.21.8000)

Objeto: A promoção de ações conjuntas destinadas ao funcionamento da Justiça Itinerante no âmbito do Poder Judiciário gaúcho.

Documento de Oficialização: Termo de Cooperação nº 183/2025 DEC (2368916)

Projeto: Acompanhamento do ônibus do TJ-RS e atendimento do público, conforme datas previamente agendadas.

Obs: Ouvidoria trabalha em parceria com a Central de Atendimento ao Eleitor - CAEPOA

5 - Participação em eventos:

- Participação da Desembargadora Eleitoral **Caroline Agostini Veiga** no V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, em Belo Horizonte/MG, no período de 28 a 30/04/2025;
- Participação da Desembargadora Eleitoral **Caroline Agostini Veiga** no XVII Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral - COJE, em Pirenópolis/GO, no período de 12 a 15/08/2025;
- Participação da Desembargadora Eleitoral **Caroline Agostini Veiga** no VI Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, em Goiânia/GO, no período de 29 a 31/10/2025;
- Participação do Desembargador Eleitoral **Nilton Tavares da Silva** no 45º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, em Canela/RS, no período de 12 a 13/11/2025;
- Participação do Assessor da Ouvidoria **Fernando Augusto de Assumpção Neto** no III Encontro Nacional de Servidoras e Servidores de Ouvidorias da Justiça Eleitoral, em Brasília/DF, no período de 1º a 4/06/2025.

Por fim, coloco a equipe da Ouvidoria à disposição para quaisquer informações adicionais.

Respeitosamente,

Fernando Assumpção,
Assessor do Núcleo de Ouvidorias.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2477562** e o código CRC **C5D8F15C**.

Rua Sete de Setembro, 730 - Bairro Centro - Porto Alegre/RS - CEP 90010-190
www.tre-rs.jus.br - Fone: