

RELATÓRIO MENSAL DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/2/2023 a 28/2/2023

COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA
COUVEX

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Exercício 2023

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA

Desembargador Presidente

SILMAR FERNANDES

Desembargador Vice Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ

Desembargador Ouvidor

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Juiz Ouvidor Substituto

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX)

Magaly Silicani Cardoso

Coordenadora

Letícia de Souza Machado

Assistente

Equipe de Apoio:

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC)

Sávio Nunes Amaral

Chefe Seção de Atendimento ao Cidadão

Samuel Mendes Pereira

Encarregado Central de Atendimento

Equipe de Apoio:

Adriana Lauretti

Imad Ali Nasser

José Adriano Libois

Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUVE)

Suely Ito

Chefe Seção de Apoio à Ouvidoria

Equipe de Apoio:

Aline de Souza Ribeiro

Helena Vitorino

Juliano Meneghini

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Paulo Silas Giacomini

ESTRUTURA

A Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - CoUvex é composta pela Seção de Apoio à Ouvidoria – SeOuve, Seção de Atendimento ao Cidadão – SeAC e Central de Atendimento 148.

Foi instituída por meio da Resolução TRE-SP nº 581/2022, a qual reestruturou a Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo e aperfeiçoou a Resolução TRE-SP nº 523/2021, agrupando, em uma só área, todos os canais de atendimento à cidadã e ao cidadão, buscando agilizar, uniformizar e aprimorar seu nível de qualidade.



HISTÓRICO



Seção de Atendimento ao Cidadão



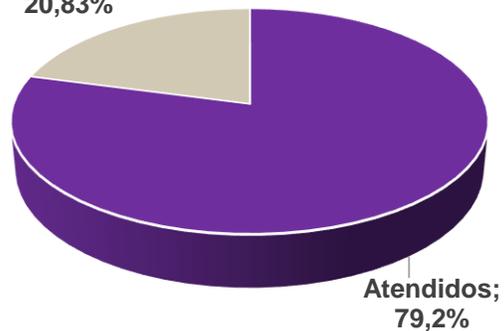
- Canal de comunicação criado em 26/7/2011, com base na Resolução CNJ n° 103/2010 (substituída pela Resolução CNJ n° 432 de 27/10/2021).
- Apresentava-se com o nome de Núcleo de Apoio à Ouvidoria até 1º/06/2022, transformou-se em Seção de Apoio à Ouvidoria por força da Resolução TRE-SP n° 581/2022.
- Atua sob o regimento da Resolução TRE-SP n° 454/2018 e, em observância à Lei n° 13.460/2017.
- O Dr° Desembargador José Antonio Encinas Manfré é o atual Ouvidor do TRE-SP.
- Canal de comunicação criado em 2012 por força da Lei de Acesso à Informação (Lei n° 12.527/2011).
- Seu antigo nome era Núcleo de Informação ao Cidadão - NIC. Após a publicação da Resolução TRE-SP n° 581/2022, passou a se chamar Seção de Atendimento ao Cidadão.
- É regulamentada pela Portaria TRE-SP n° 134/2012.
- Canal de comunicação criado em 2011, gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação até março de 2021, quando passou a ser administrado pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor NATE, por força da Resolução TRE-SP n. 523/2021. Com a edição da Resolução TRE-SP 581/2022, em 1º/06/2022, transformou-se em Central de Atendimento – 148 e foi vinculada à Seção de Atendimento ao Cidadão – SeAC.

Seção de Atendimento ao Cidadão

A SeAc recebe pedidos de informação de pessoas físicas e jurídicas por meio dos seguintes canais: formulário eletrônico específico, disponível no site do TRE SP; presencialmente; por correspondência e, ainda, por meio da Central de Atendimento - 148, unidade vinculada à SeAC após a reestruturação da Secretaria.

Pedidos de Informação

Em atendimento;
20,83%

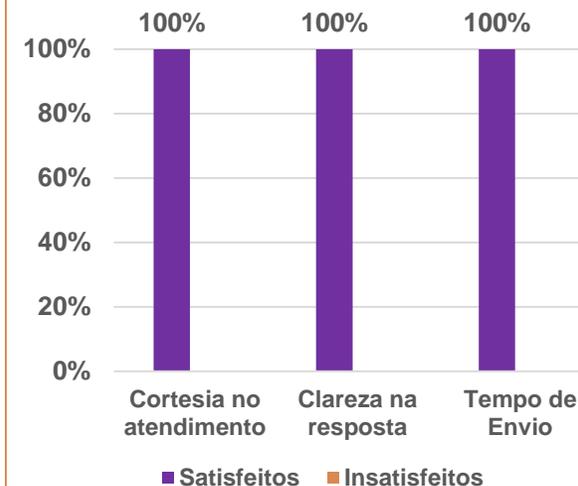


■ Atendidos ■ Em atendimento

Informações mais Solicitadas



Pesquisa de Satisfação



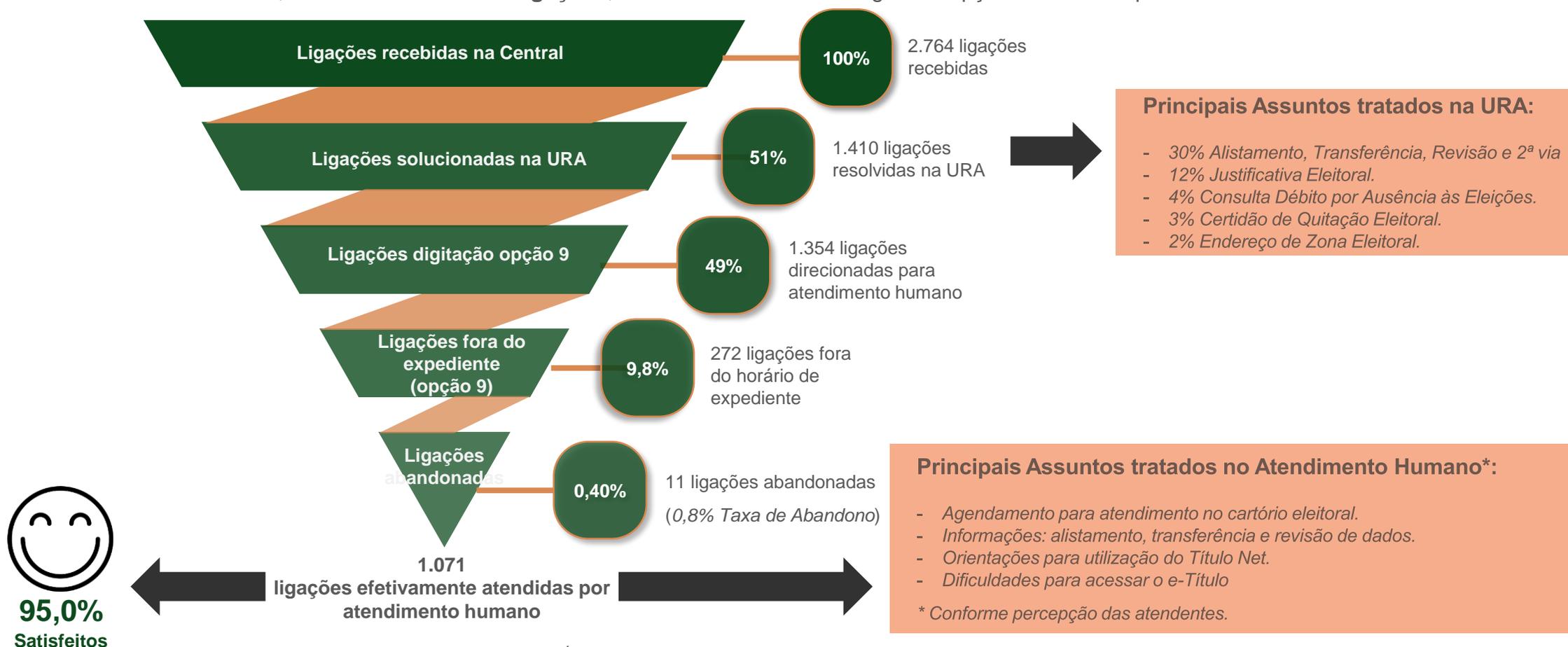
No mês de fevereiro, foram recebidos 24 pedidos de informação. A informação mais solicitada foi sobre Concurso Público do TRE-SP para servidores do quadro - nomeação (3 pedidos), seguida de Concurso Público do TRE-SP para servidores do quadro - quantidade de cargos vagos (3 pedidos) e Unidades de atendimento da Justiça Eleitoral - Secretaria do Tribunal (3 pedidos).

Central de Atendimento

A central telefônica 148 fornece informações pré-gravadas (URA), durante 24 horas todos os dias do ano, e presta atendimento humano, de segunda a sexta-feira, das 09h00min às 18h00min.

A partir de 18/11/2022, a Central de Atendimento passou a contar com o reforço de oito atendentes terceirizados para a demanda de ligações recebidas.

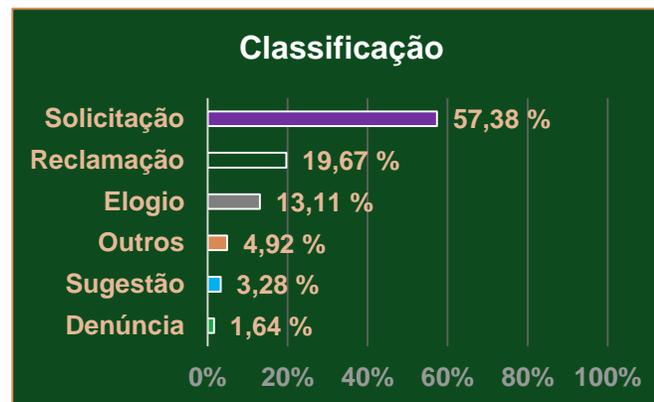
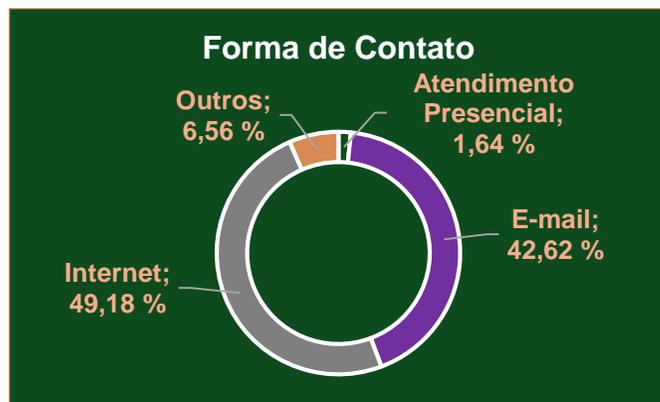
Em **fevereiro** de 2023, foram recebidas **2.764 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



Seção de Apoio à Ouvidoria

A SeOuve oferece atendimento por meio de formulário eletrônico disponível no site do TRE-SP, e-mail, formulário impresso nos postos e cartórios eleitorais e atendimento presencial na sede do Tribunal.

Em **fevereiro** de 2023 foram **61 chamados atendidos**, distribuídos da seguinte forma:



Assuntos mais Abordados

Solicitação de Dados cadastrais (de outros órgãos)
Elogio à Cartório Eleitoral (Serviços)
Elogio aos Servidores do Cartório Eleitoral
Solicitação – Concurso Público
Solicitação – Serviços do TRE

OBRIGADO!

-  *Coordenadoria Executiva da Ouvidoria*
-  *couvex@tre-sp.jus.br*
-  *(11) 3130-2592*

Seção de Atendimento ao Cidadão
 **seac**

 **OUVIDORIA
TRE-SP**

Ligue para  **148**



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE