

Cartilha da Ouvidoria do TRE-SP



Ouvidoria Eleitoral - TRE/SP

Espaço aberto ao diálogo com a sociedade/cidadão



OUVIDORIA
TRE-SP

Sumário

03 Apresentação

05 Sobre a Ouvidoria

06 Dúvidas sobre Atendimento

11 Compromisso do TRE-SP com a Sociedade

13 Canais de Relacionamento

15 Dúvidas sobre mesários

Apresentação

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo atua, desde 2011, como um canal de relacionamento direto com os eleitores, visando a garantia do direito de acesso destes aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

O constante investimento no aprimoramento da qualidade do atendimento prestado ao cidadão é a atividade que direciona a atuação da Ouvidoria, unidade que tem como objetivo servir como um meio de comunicação ágil e eficiente entre a instituição e o cidadão, conferindo-lhe a oportunidade de avaliar nossos serviços e apresentar sua manifestação de forma democrática.

A Ouvidoria, ouvindo os anseios da sociedade, pode indicar para os gestores a necessidade de adotar medidas voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de São Paulo, passando a ser um instrumento de aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria do TRE-SP, em consonância com as disposições da Lei n. 13.460/2017, tem como compromisso atuar junto à Administração do Tribunal, para assegurar o cumprimento dos seguintes princípios:

Regularidade



Manutenção da qualidade do serviço

Continuidade



Prestação contínua do serviço, salvo as interrupções emergenciais ou previamente agendadas

Efetividade



O serviço deve ser prestado com os meios e fins mais apropriados para satisfazer a demandada do cidadão

Segurança



O serviço deve ser prestado zelando pela segurança da informação e preservação dos dados pessoais do cidadão

Atualidade



O serviço deve ser prestado com utilização das técnicas mais atuais

Generalidade



O serviço deve estar à disposição de todos os que dele necessitem

Transparência



O tribunal deve promover, independentemente de requerimento, a divulgação de informações de interesse geral, produzidas ou custodiadas pelo tribunal, em seu site na internet

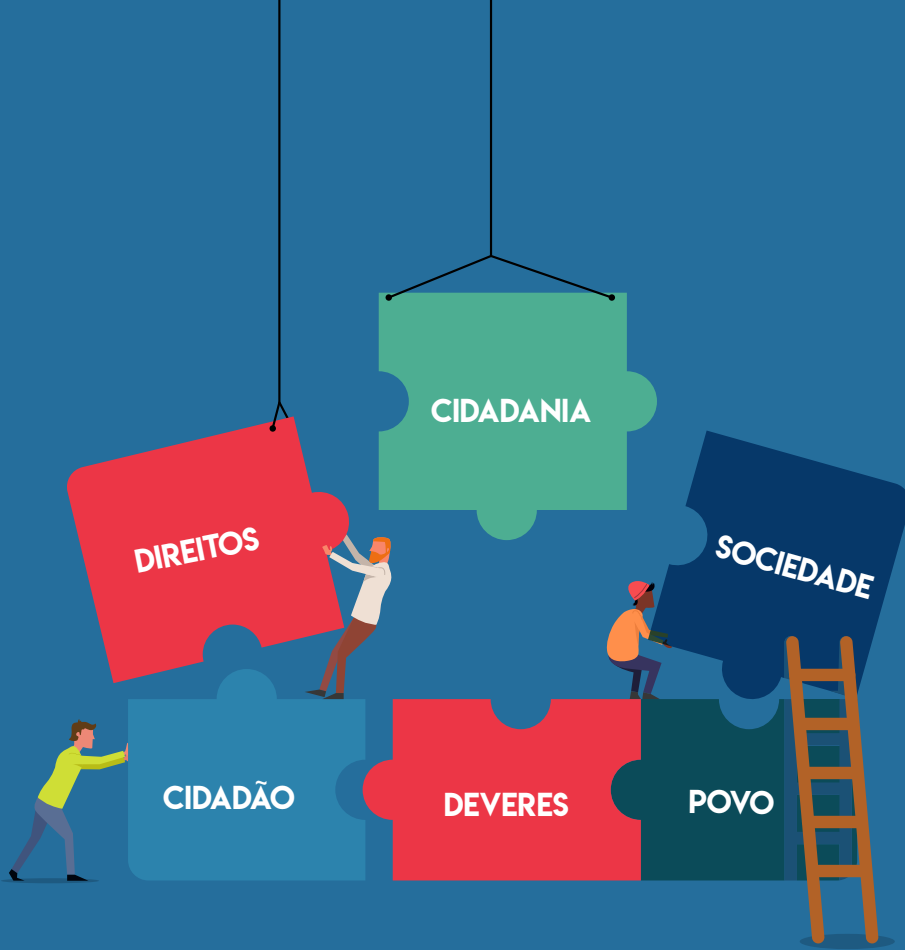
Cortesia



O servidor tem o dever de ser cortês e educado (urbanidade) ao tratar com o usuário dos serviços do tribunal

Qual a missão da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo?

A Ouvidoria do TRE-SP tem como missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal, com vistas a promover a defesa da cidadania e contribuir para apresentação de propostas de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.



Quem é o Ouvidor?

O Ouvidor é a pessoa designada para representar a Ouvidoria e atuar na mediação dos interesses do cidadão junto às instituições públicas. Deve atuar como porta-voz do cidadão, bem como da instituição. Seu trabalho contribui para tornar a Administração Pública mais eficiente e transparente.

No TRE-SP o Ouvidor Eleitoral é um magistrado designado para conduzir os trabalhos da Ouvidoria. Possui mandato de dois anos, sendo permitida uma recondução por igual período.

Quem é o usuário da Ouvidoria do TRE-SP?

O usuário da Ouvidoria é a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente dos serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo.

Que tipo de manifestação é recebida pela Ouvidoria?

A Ouvidoria Eleitoral recebe sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral de São Paulo e encaminha tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas e acompanhando o tratamento e conclusão dessas manifestações.



Qual a natureza das manifestações?



Sugestão: mensagens com apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços relacionados às atividades da Justiça Eleitoral;



Elogio: mensagens com demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço a cargo da Justiça Eleitoral ou em relação ao atendimento prestado por servidores e colaboradores;



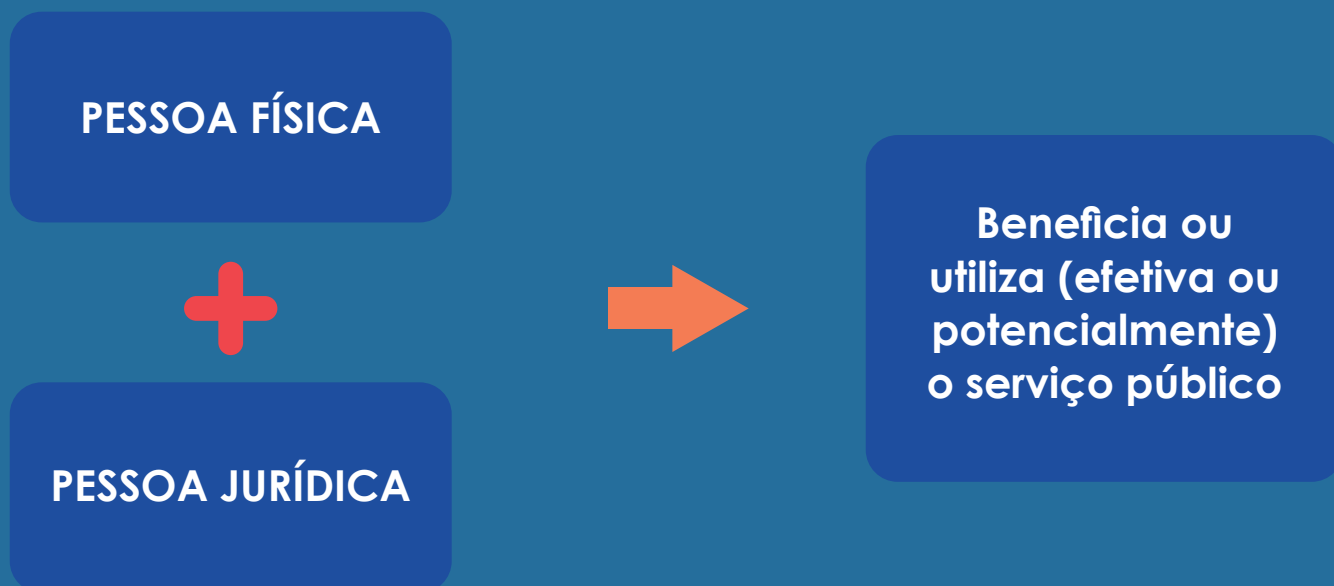
Reclamação: mensagens com demonstração de insatisfação em relação aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral ou à conduta de servidores ou colaboradores;



Denúncia: mensagens que indicam eventual prática de irregularidade, ato ilícito ou conduta irregular, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Quem pode enviar manifestações à Ouvidoria do TRE-SP?

Pessoa física ou jurídica que utilize os serviços da Justiça Eleitoral.



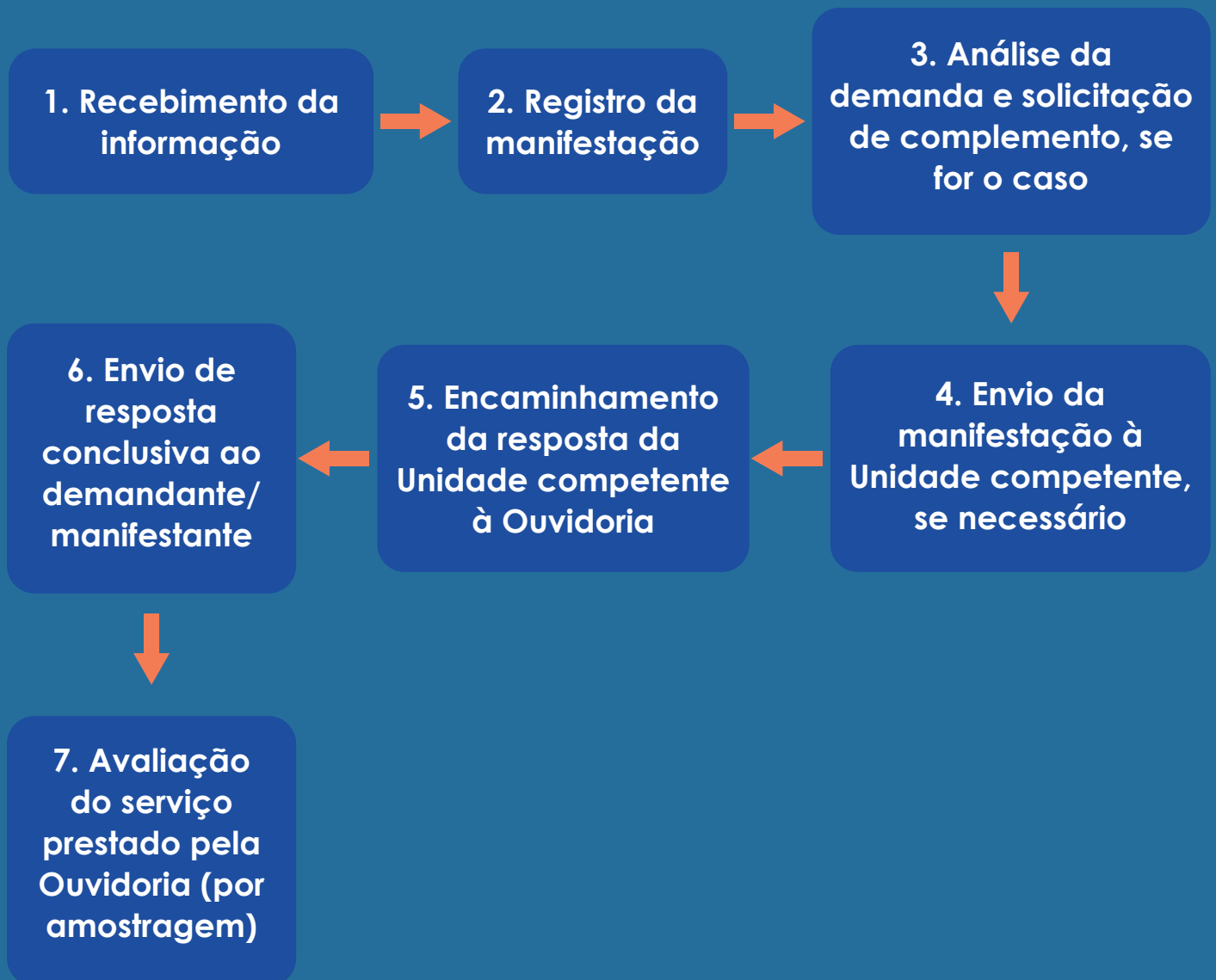
Importante ressaltar que a identificação do usuário requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso.

Você sabe o que faz a Ouvidoria?

- Recebe e dá andamento a sugestões, reclamações, denúncias e elogios quanto ao atendimento e aos serviços prestados nos cartórios eleitorais, nas centrais de atendimento e na secretaria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo;
- Acompanha o tratamento e conclusão das manifestações dos setores administrativos competentes;
- Informa ao cidadão sobre as providências adotadas e apresenta a resposta sobre a sua manifestação;
- Propõe à Administração medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços eleitorais;
- Publica anualmente o relatório estatístico das atividades da Ouvidoria e dos canais de relacionamento institucionais;
- Monitora e avalia periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo

informar o usuário sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de São Paulo, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Qual o andamento de uma manifestação recebida na Ouvidoria?



Qual o prazo de atendimento da Ouvidoria?

30 dias

A Ouvidoria responderá as manifestações recebidas pelo usuário no prazo de 30 dias, contados do recebimento da manifestação, prazo este prorrogável, justificadamente, por igual período.

O que a Ouvidoria não responde?



- Consulta em matéria eleitoral;
- Postulações que exijam providência, manifestação ou decisão de competência de Juiz Eleitoral; da Corte Eleitoral, do Presidente ou da Corregedoria do Tribunal Regional Eleitoral;
- Reclamação e denúncia anônimas;
- Notícia de fato que constitua crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias;
- Manifestação desrespeitosa, que contenha linguagem ofensiva ou grosseira.

Como posso entrar em contato com a Ouvidoria do TRE-SP?



- Formulário eletrônico, disponível no site www.tre-sp.jus.br;



- Formulário impresso, disponível nos cartórios eleitorais;



- Atendimento presencial, mediante agendamento pelo email: ouvidoria@tre-sp.jus.br



Cuidados a serem adotados pelo usuário ao elaborar a sua manifestação:

- Identifique-se corretamente;
- Especifique claramente o que deseja da Ouvidoria;
- Indique telefone e/ou endereço eletrônico.

O correto fornecimento dos dados acima possibilita que a Ouvidoria peça informações e esclarecimentos adicionais, quando necessário, e responda à sua manifestação.



Direitos assegurados ao cidadão-usuário do serviço público garantidos pela Lei 13.460/2017:



Compromisso do TRE-SP com a Sociedade

A Carta de serviços ao usuário¹ tem o objetivo de facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo e, ainda, estimular a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados pelo TRE-SP.

Para assegurar ao cidadão a qualidade nos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista, a Carta de serviços ao usuário do TRE-SP estabelece os seguintes compromissos de atendimento:



COMPROMISSOS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1

Prestar atendimento gratuito.

2

Prestar atendimento igualitário, com respeito e cortesia, por pessoal qualificado e em constante aperfeiçoamento.

3

Prestar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (acima de 60 anos – Estatuto do Idoso - assegurada prioridade especial aos maiores de 80 anos), obesos e pessoas com deficiência (os direitos assegurados à pessoa com deficiência são extensivos ao seu acompanhante).

4

Oferecer atendimento agendado, por meio da internet, para os serviços de alistamento eleitoral, transferência e revisão dos dados do eleitor.

6

Concluir o atendimento no tempo estimado de até 30 minutos, salvo situações excepcionais.

5

Dar prioridade na ordem de atendimento ao eleitor agendado e, em seguida, considerando-se a ordem de chegada, respeitado o atendimento preferencial.

7

Emitir títulos e certidões de imediato, ressalvadas as situações excepcionais

¹ Carta de serviços ao usuário, acesse [aqui](#).

8

Zelar para que documentos físicos e eletrônicos recebidos pela organização pessoalmente ou via correios, fax, e-mail etc. sejam prontamente analisados para a verificação das medidas pertinentes, com a maior brevidade possível.

10

Promover, independentemente de requerimento, a divulgação de informações de interesse geral, produzidas ou custodiadas pela Instituição, em seu site na internet, observado o disposto nos art. 7º e 8º da Lei n. 12.527, de 2011.

12

Utilizar pesquisas ou outros instrumentos para aferir a satisfação do cidadão usuário da Justiça Eleitoral Paulista, com vistas a promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

9

Assegurar às pessoas naturais e jurídicas o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e com uma linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei n.º 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

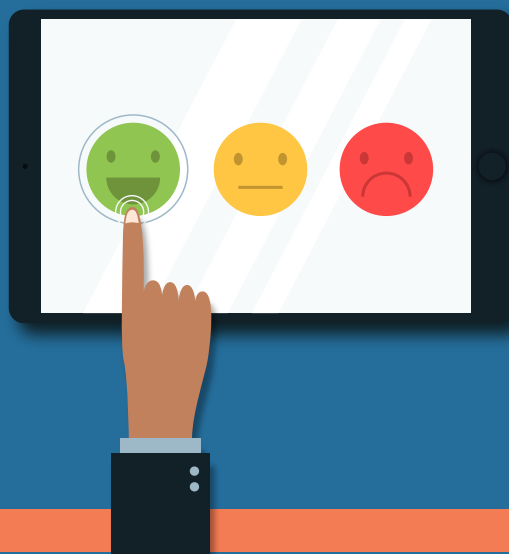
11

Zelar pela segurança da informação e pela preservação dos dados, ressaltando que a identificação do usuário requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso. (Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados).

13

Assegurar ao cidadão, por intermédio da Ouvidoria, o direito de manifestação acerca dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Para satisfação dos propósitos ora assumidos, o TRE-SP monitorará continuamente suas ações, corrigindo-as, realinhando-as e aperfeiçoando-as, quando necessário.



CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE E PARTICIPE!

Portal da Justiça Eleitoral

<http://www.tre-sp.jus.br/>



Consulta sobre andamento processual, acesso ao Portal da Transparência, ao “Tira dúvidas”, à Carta de Serviços ao Usuário, ao serviço de Agendamento, emissão de certidões, consulta sobre o local de votação, endereço dos Cartórios Eleitorais, dentre outros serviços.

Atendimento Presencial

O Estado de São Paulo possui mais de

33 milhões de eleitores,

sendo que o processo de recadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o País tem gerado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, registrando-se

Quantidade de cartórios:

Cartórios da Capital 58 ZEs

Cartórios do Interior: 335 ZEs



Central de Atendimento ao Eleitor



Colocada à disposição do público para prestar esclarecimentos sobre o serviço eleitoral

Disque 148*

(Serviço Tarifado).

Carta de Serviços ao Usuário



Informa a sociedade sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e a forma de obtê-los.

<http://www.tre-sp.jus.br/eleitor/carta-de-servicos-1/carta-de-servicos-ao-usuario>

Núcleo de Informação ao Cidadão



Atende pedidos de informação, em conformidade com a Lei 12.527/2011.

<http://www.tre-sp.jus.br/imagens/imagens/nucleo-de-acesso-a-informacao-nic>

MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER
[@trespjusbr](https://twitter.com/trespjusbr)



YouTube
[/trespjusbr](https://www.youtube.com/trespjusbr)



Facebook
[/tresp.oficial](https://www.facebook.com/tresp.oficial)



Instagram
[/trespjusbr](https://www.instagram.com/trespjusbr)



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

<http://www.tre-sp.jus.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria>

Você pode contribuir com a melhoria dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista!

Avalie nossos serviços, participando da pesquisa de satisfação disponível no [site do TRE-SP](#)



Como você pode contribuir com os Serviços Eleitorais/Cidadania/Democracia?

Participando do processo eleitoral tornando-se um mesário voluntário.

Conheça as vantagens de ser mesário:

- Certificado de serviços prestados à Justiça Eleitoral;
- Auxílio-alimentação;

- Preferência no desempate em alguns concursos públicos (desde que previsto em edital);
- Utilização das horas trabalhadas nas eleições como atividade curricular complementar, desde que a instituição de ensino superior a que pertence o mesário tenha firmado convênio com o TRE-SP;
- Dois dias de folga para cada dia trabalhado como mesário;
- Dois de folga para cada dia de treinamento.

Quem pode ser mesário:

- Todo eleitor em situação regular perante a Justiça Eleitoral poderá ser mesário na sua Zona Eleitoral, preferencialmente no local e na Seção em que vota.

Quem não pode ser mesário:

- Os candidatos e seus parentes, ainda que por afinidade, até o segundo grau inclusive, e também o cônjuge;
- Os membros de diretórios de partidos políticos caso exerçam função executiva;
- As autoridades e agentes policiais, bem como os funcionários no desempenho de cargos de confiança do Executivo;
- Os que pertencerem ao serviço eleitoral;
- Os eleitores menores de 18 anos.

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Desembargador Presidente

Waldir Sebastião De Nuevo Campos Junior

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

Paulo Sérgio Brant de Carvalho Galizia

Juiz Ouvidor

José Wellington Bezerra da Costa Neto

Diretor-Geral

Claucio Cristiano de Abreu Corrêa

Equipe da Ouvidoria:

Assessora-Chefe de Planejamento Estratégico e de Eleições e Assistente da Ouvidoria:

Regina Rufino

Assistente:

Suely Ito

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Márcia Regina Figueiredo

Flávia Maria Uzuba

Redação:

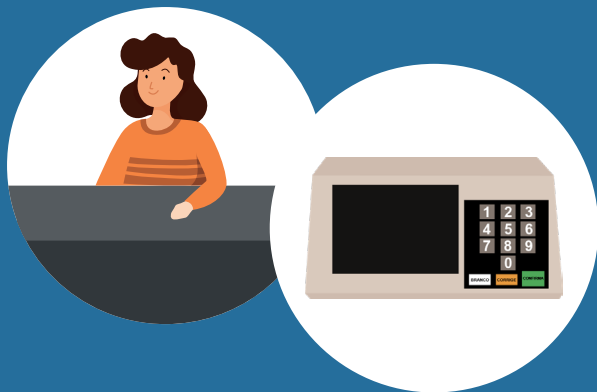
Helena Vitorino

Regina Rufino

Suely Ito

Estagiária de design:

Natali Santa Rosa Modesto



**INSCREVA-SE COMO
MESÁRIO VOLUNTÁRIO E
PARTICIPE DO MAIOR EVENTO
DEMOCRÁTICO DO PAÍS!**



Acesse: <http://www.tre-sp.jus.br/eleitor/mesario/mesario>

Acesse o site da Ouvidoria através do link:

<http://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria>

Ou através do QR Code abaixo:





OUVIDORIA
TRE-SP