

# 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

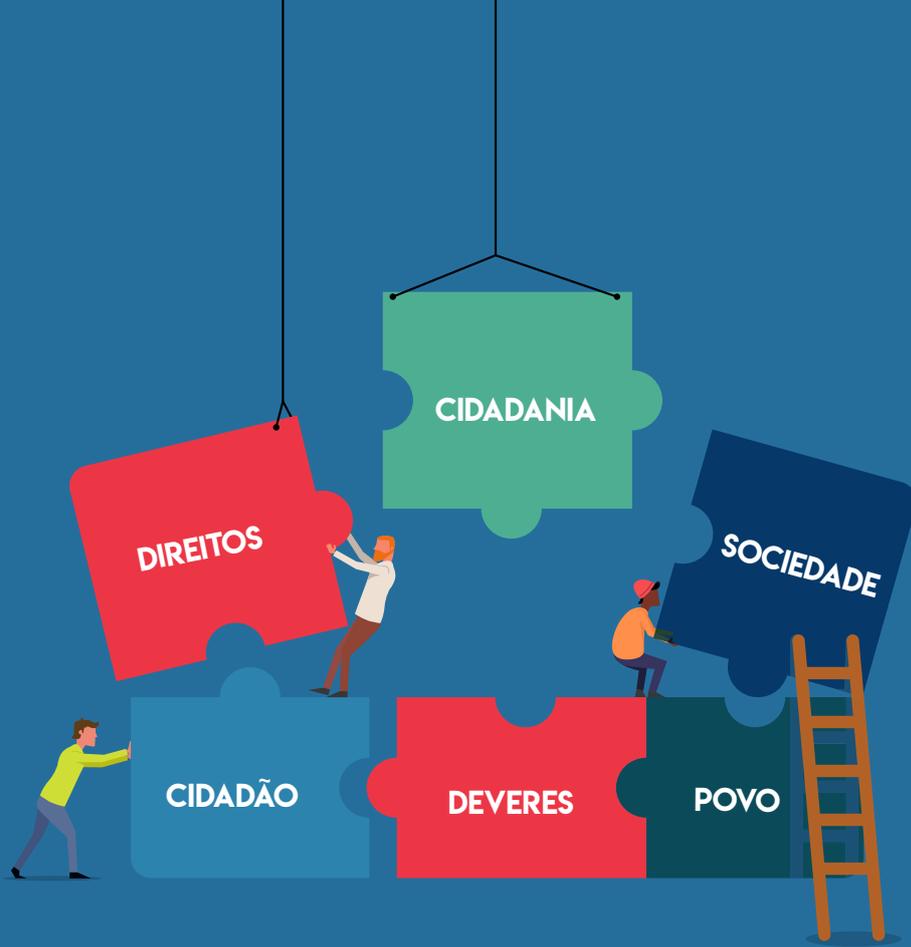
**Cortesia**



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;



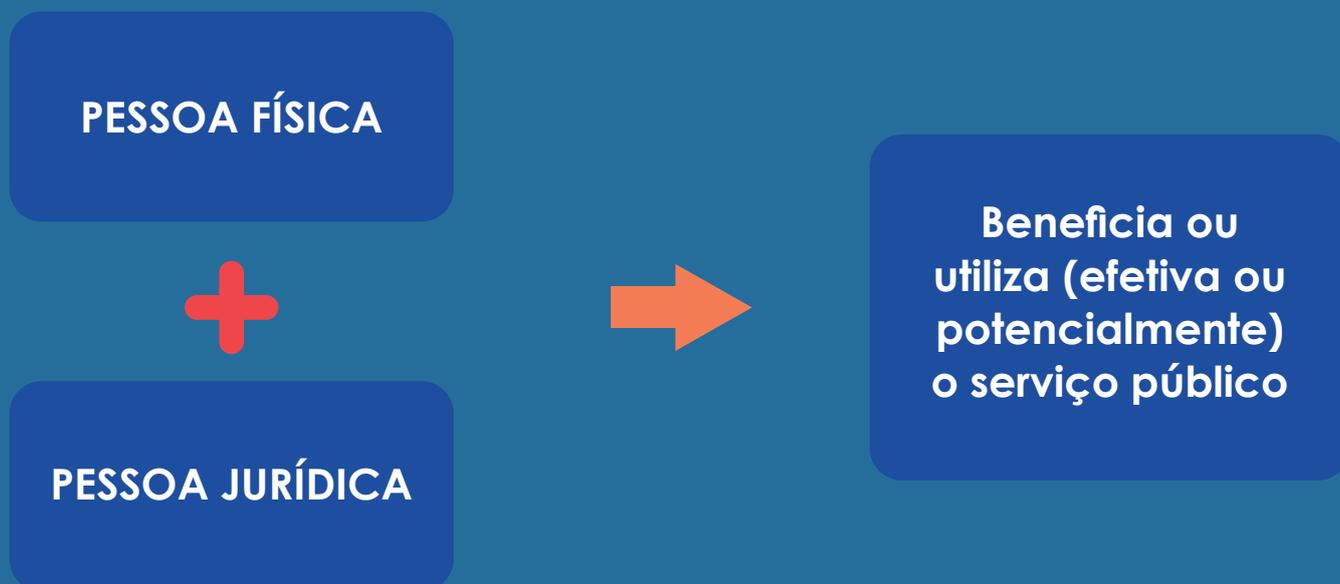
**Reclamação:** mensagens com demonstração de insatisfação em relação aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral ou à conduta de servidores ou colaboradores;



**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.



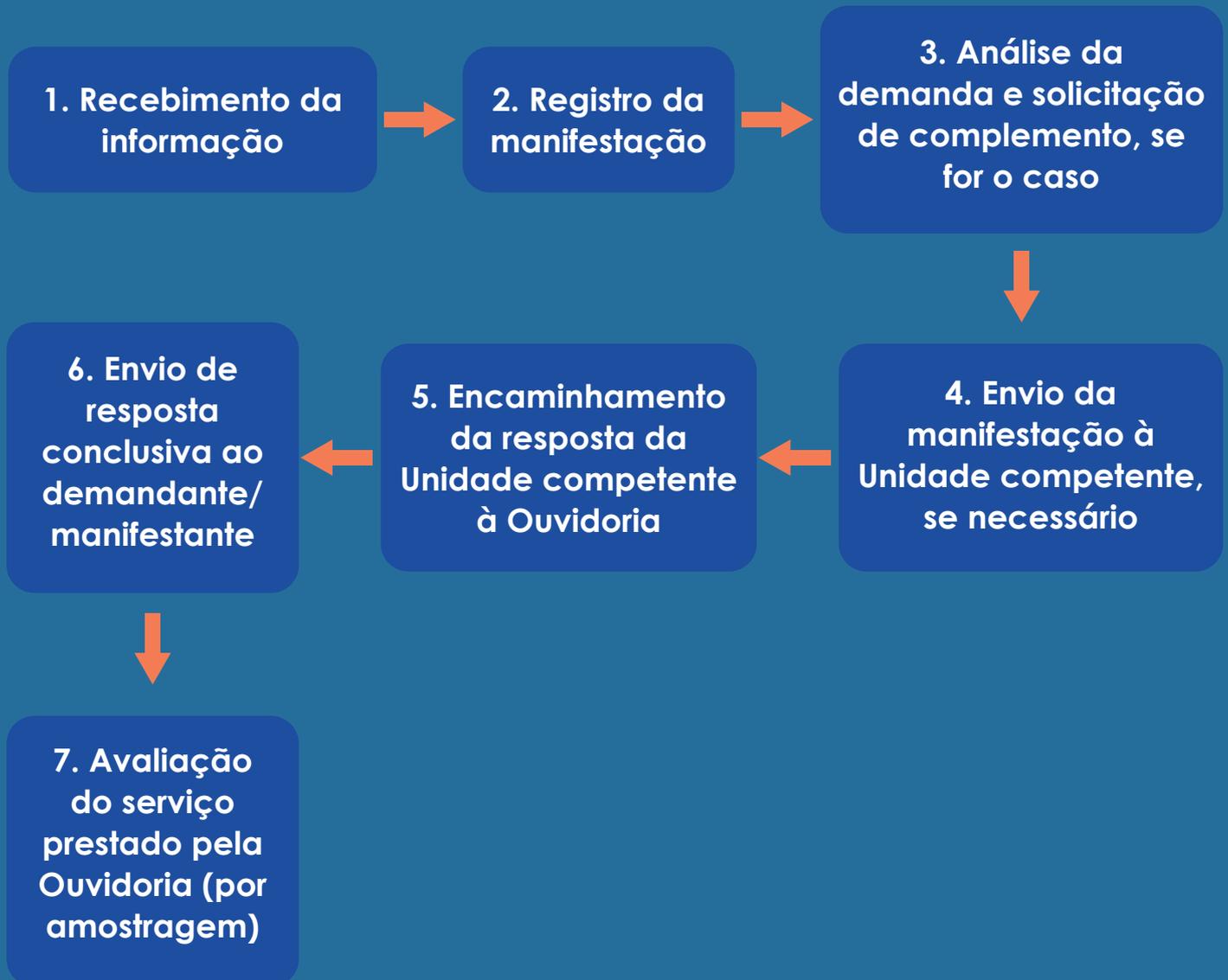
Importante ressaltar que a identificação do usuário requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso.

## 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](http://www.tre-sp.jus.br);



- Formulário impresso, disponível nos cartórios eleitorais;



- Atendimento presencial, mediante agendamento pelo email: [ouvidoria@tre-sp.jus.br](mailto: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 usuário<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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).

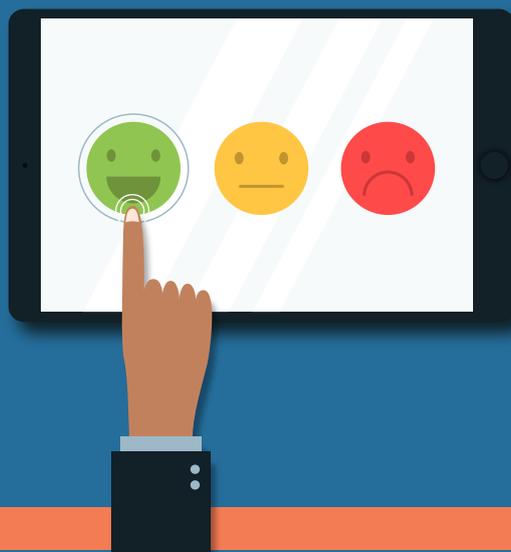
**11**

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

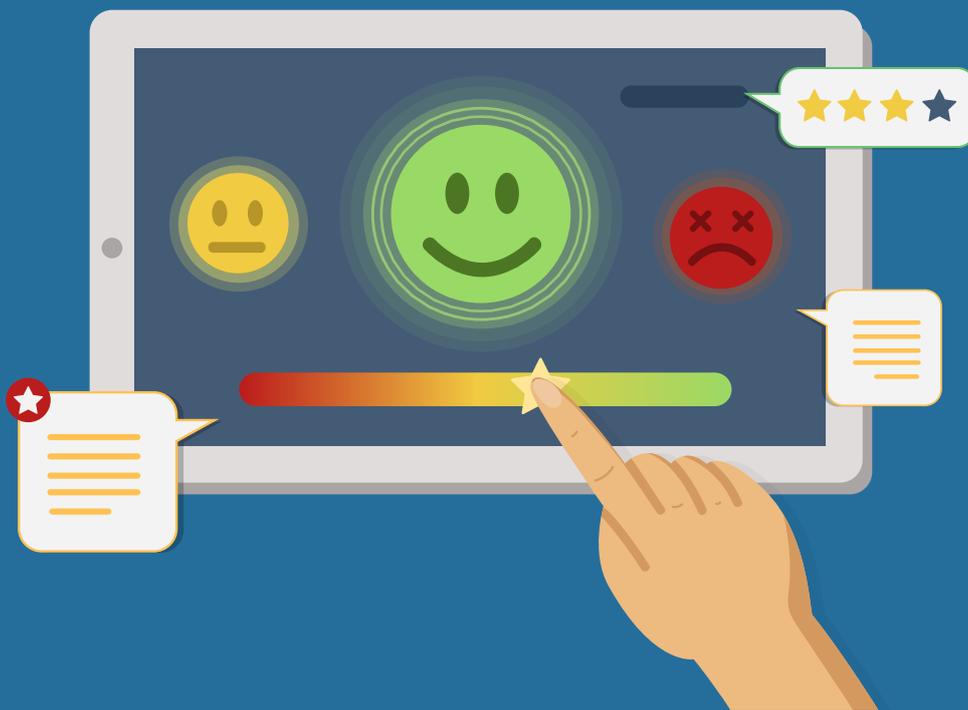


Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

<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:**

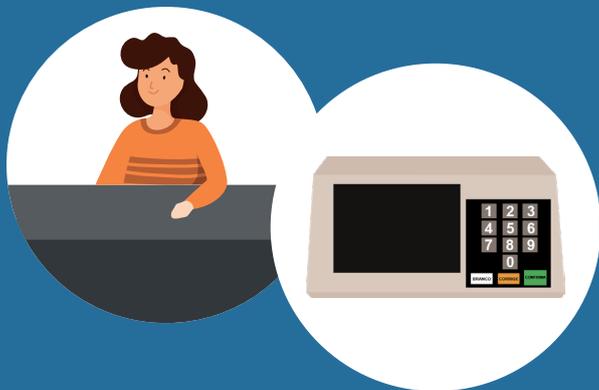
Helena Vitorino

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**