

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/8/2023 a 31/8//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

Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC)

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

Chefe Seção de Atendimento ao Cidadão

Samuel Mendes Pereira

Encarregado Central de Atendimento

Equipe de Apoio:

Sávio Nunes Amaral

Suely Ito

Imad Ali Nasser

José Adriano Libois

Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUVE)

Marélen Kellen Soares Lopes

Chefe Seção de Apoio à Ouvidoria

Equipe de Apoio:

Helena Vitorino

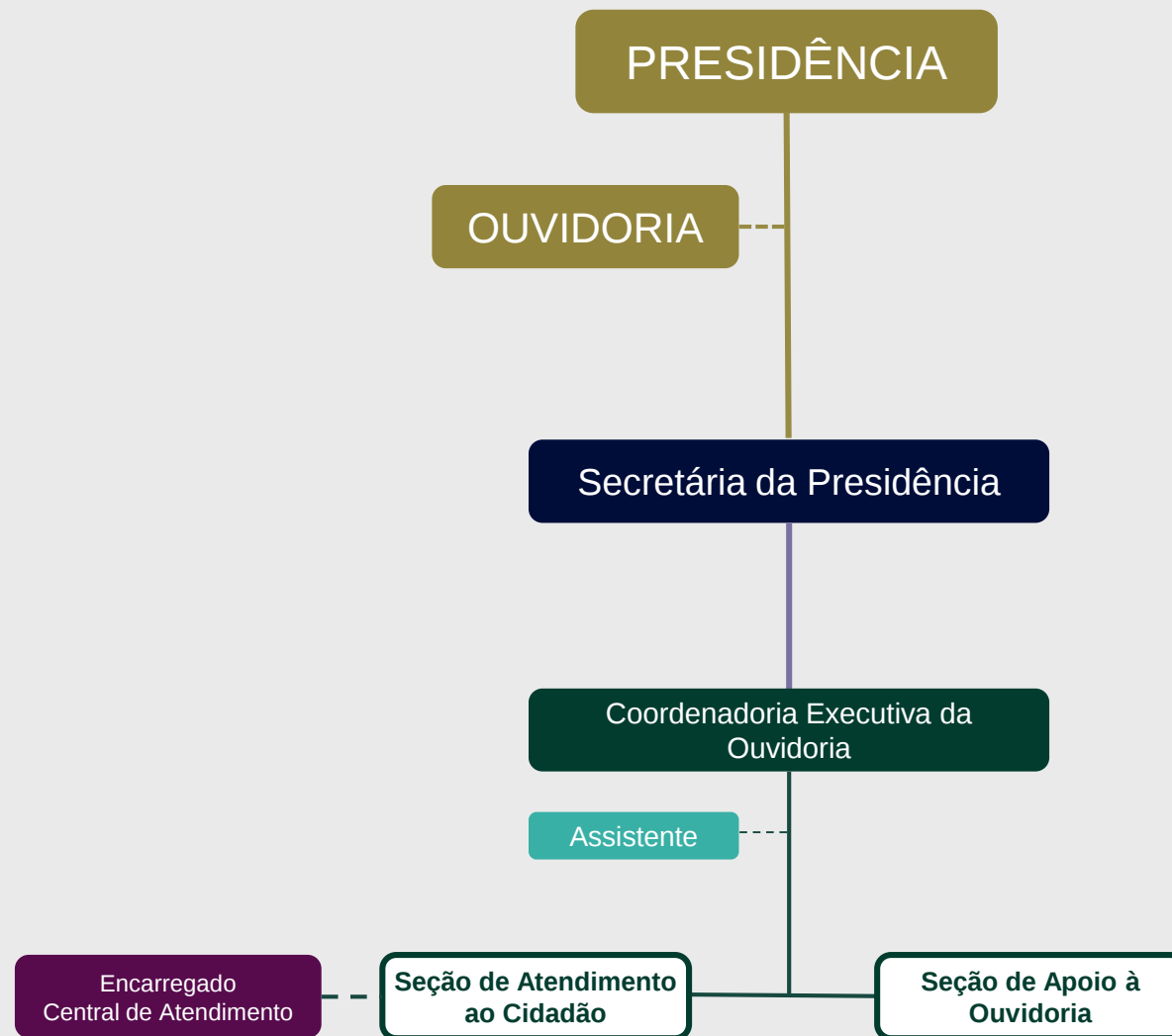
Juliano Meneghini

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



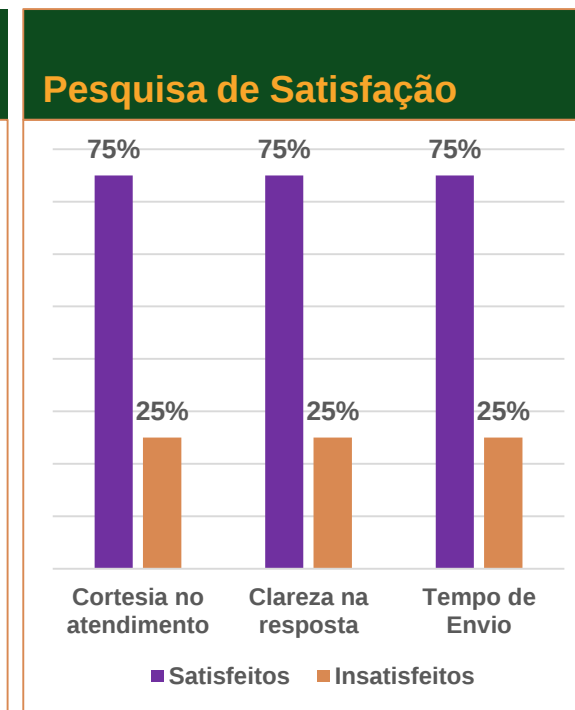
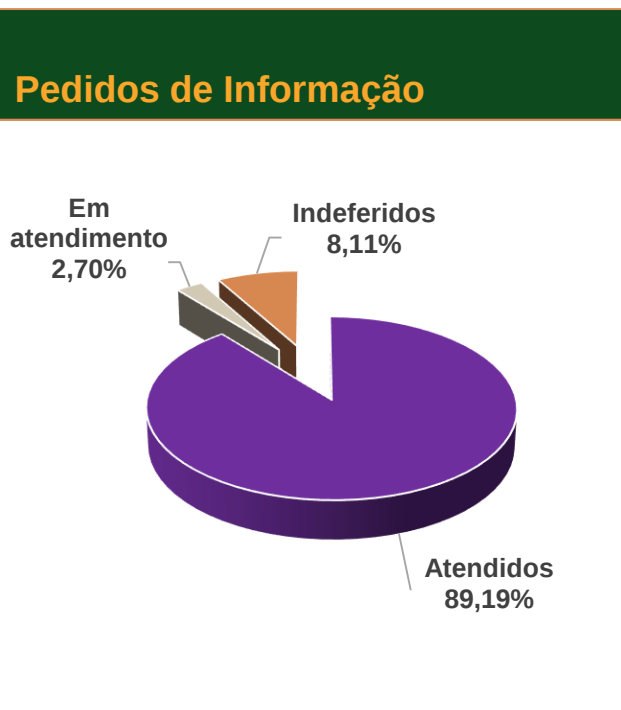
Seção de Atendimento ao Cidadão



- Canal de comunicação criado em 26/7/2011, com base na Resolução CNJ nº 103/2010 (substituída pela Resolução CNJ nº 432 de 27/10/2021).
- Apresentava-se com o nome de Núcleo de Apoio à Ouvidoria até 1º/06/2022 e transformou-se em Seção de Apoio à Ouvidoria por força da Resolução TRE-SP nº 581/2022.
- Atua sob o regimento da Resolução TRE-SP nº 454/2018 e em observância à Lei nº 13.460/2017.
- O 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 nº 12.527/2011).
- Seu antigo nome era Núcleo de Informação ao Cidadão - NIC. Após a publicação da Resolução TRE-SP nº 581/2022, passou a se chamar Seção de Atendimento ao Cidadão.
- É regulamentada pela Portaria TRE-SP nº 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 nº 523/2021. Com a edição da Resolução TRE-SP nº 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.



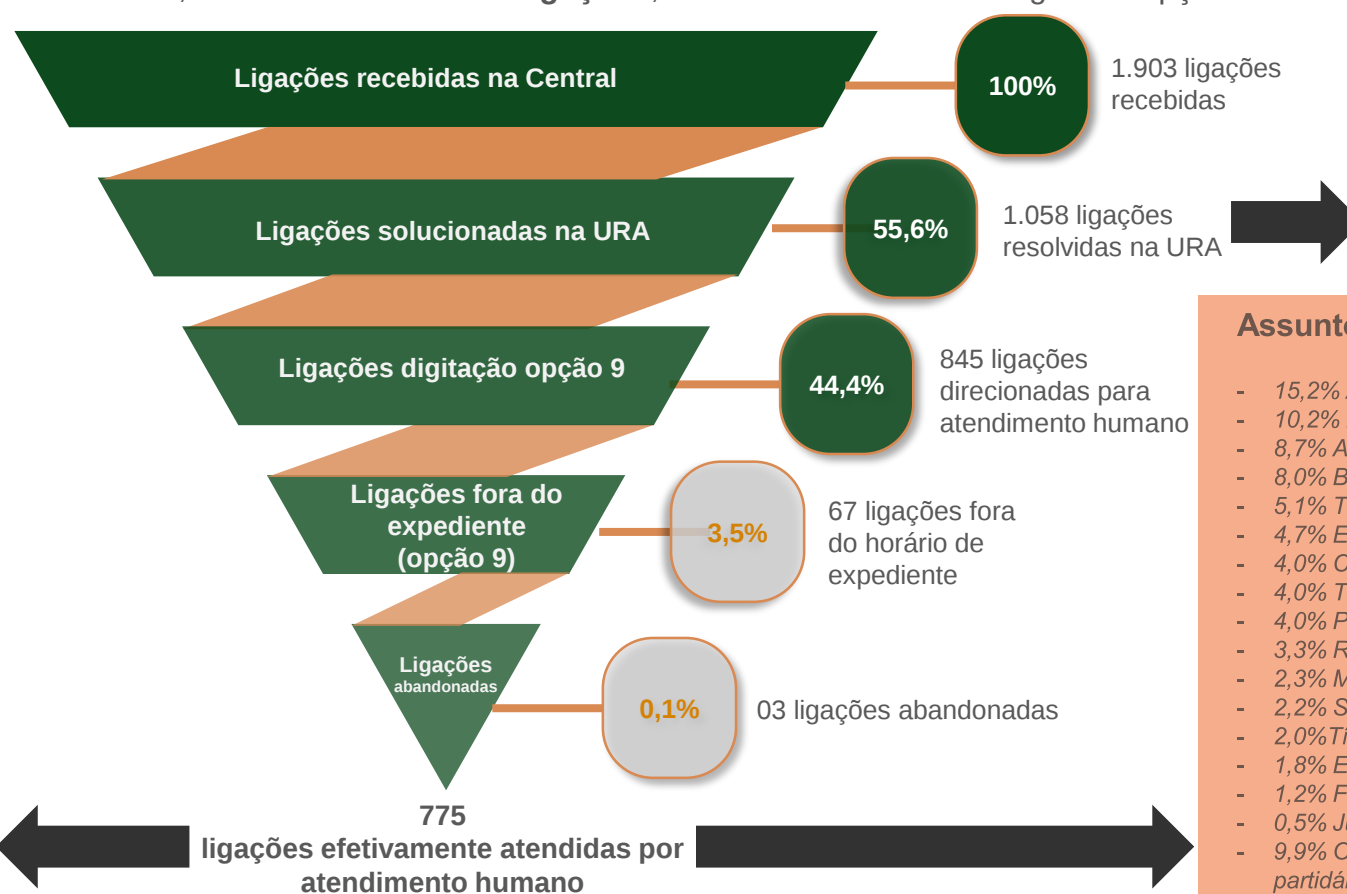
No mês de agosto, foram recebidos 37 pedidos de informação. As informações mais solicitadas foram referentes a Mesário e Apoio Estatístico: declarações e comprovantes, dispensa e utilização de folgas.

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 **agosto** de 2023, foram recebidas **1.903 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



Assuntos tratados na URA:

- 35,8% Alistamento, Transferência, Revisão e 2ª via
- 9,4 % Justificativa Eleitoral.
- 4,5% Certidão de Quitação Eleitoral.
- 2,9% Consulta Débito por Ausência às Eleições.
- 3,0% Endereço de Zona Eleitoral.

Assuntos no Atendimento Humano:

- 15,2% Agendamentos;
- 10,2% Revisão dos dados;
- 8,7% Alistamento;
- 8,0% Biometria;
- 5,1% Título net;
- 4,7% Endereço de ZE;
- 4,0% Certidões;
- 4,0% Transferência de domicílio eleitoral;
- 4,0% Pagamento de multa;
- 3,3% Regularização do título;
- 2,3% Mesários;
- 2,2% Segunda via;
- 2,0% Título suspenso;
- 1,8% E-Título
- 1,2% Filiação partidária
- 0,5% Justificativa;
- 9,9% Outros (informação sobre processo judicial, contas partidárias, número do título, local de votação, certidão constando endereço residencial, transferir ligações)

12,9% Assuntos alheios à Justiça Eleitoral*

Conta gov br, compra de remédios, conta em banco, PIS, Seguro desemprego, INSS, clientes de Magazine Luiza-Americanas-Casas Bahia, agendamento de consulta médica, falar com operadora de telefonia.

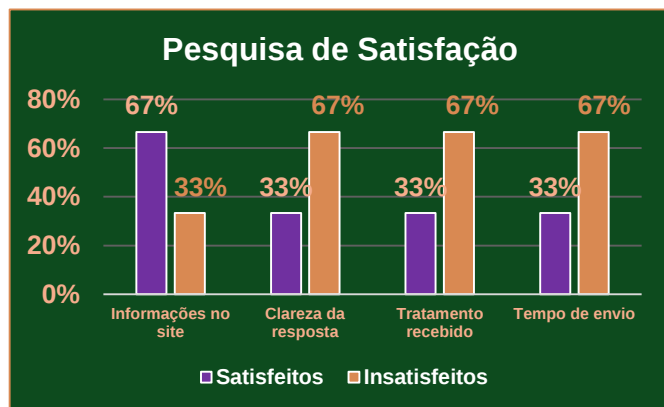
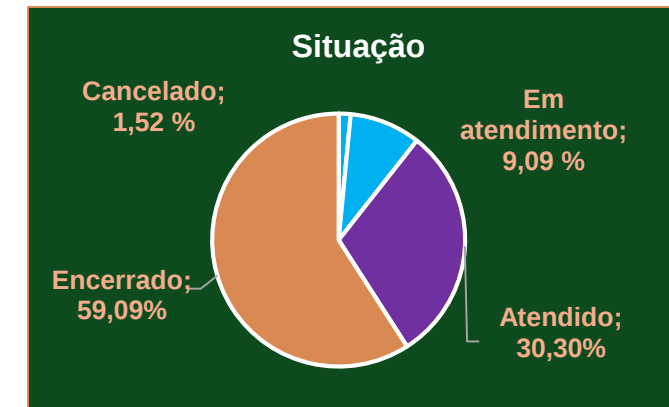
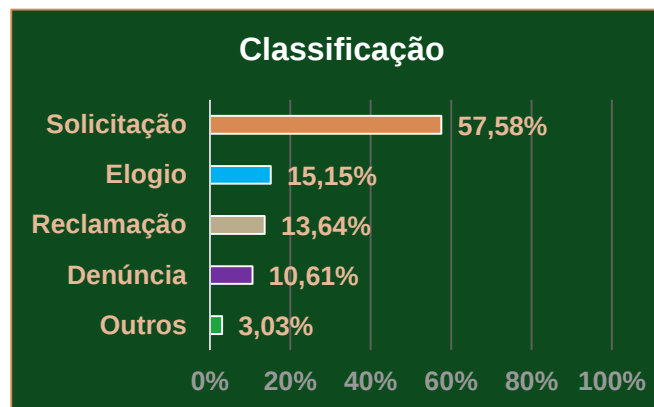
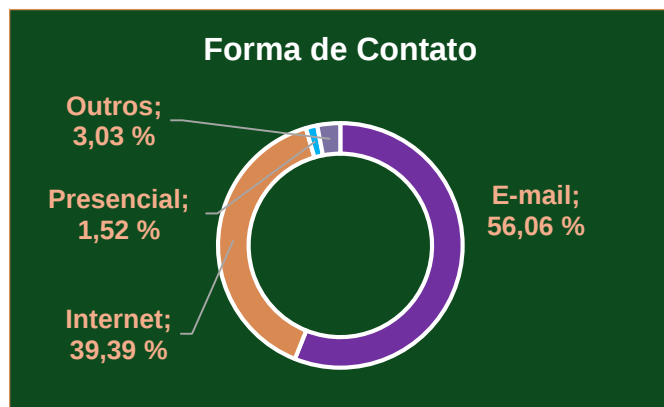


92%
Satisfeitos

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 **agosto** de 2023 foram **66 chamados atendidos**, distribuídos da seguinte forma:



Assuntos mais Abordados

Solicitação de dados cadastrais (de outros órgãos)
Comunicação judicial sobre direitos políticos
Elogio aos Servidores
Suspensão da coleta biométrica
Solicitação / Serviços TRE

Obs.: Foram respondidas apenas 03 pesquisas de satisfação

OBRIGADO!

 *Coordenadoria Executiva da Ouvidoria*

 *couvex@tre-sp.jus.br*

 *(11) 3130-2592*

Seção de Atendimento ao Cidadão



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE