

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/12/2023 a 31/12/2023

**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

MARIA DOMITILA PRADO MANSSUR

Juíza Ouvidora Substituta

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:

José Maria de Oliveira Pereira

Sávio Nunes Amaral

Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUVE)

Suely Ito

Chefe Seção de Apoio à Ouvidoria

Equipe de Apoio:

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Juliano Meneghini

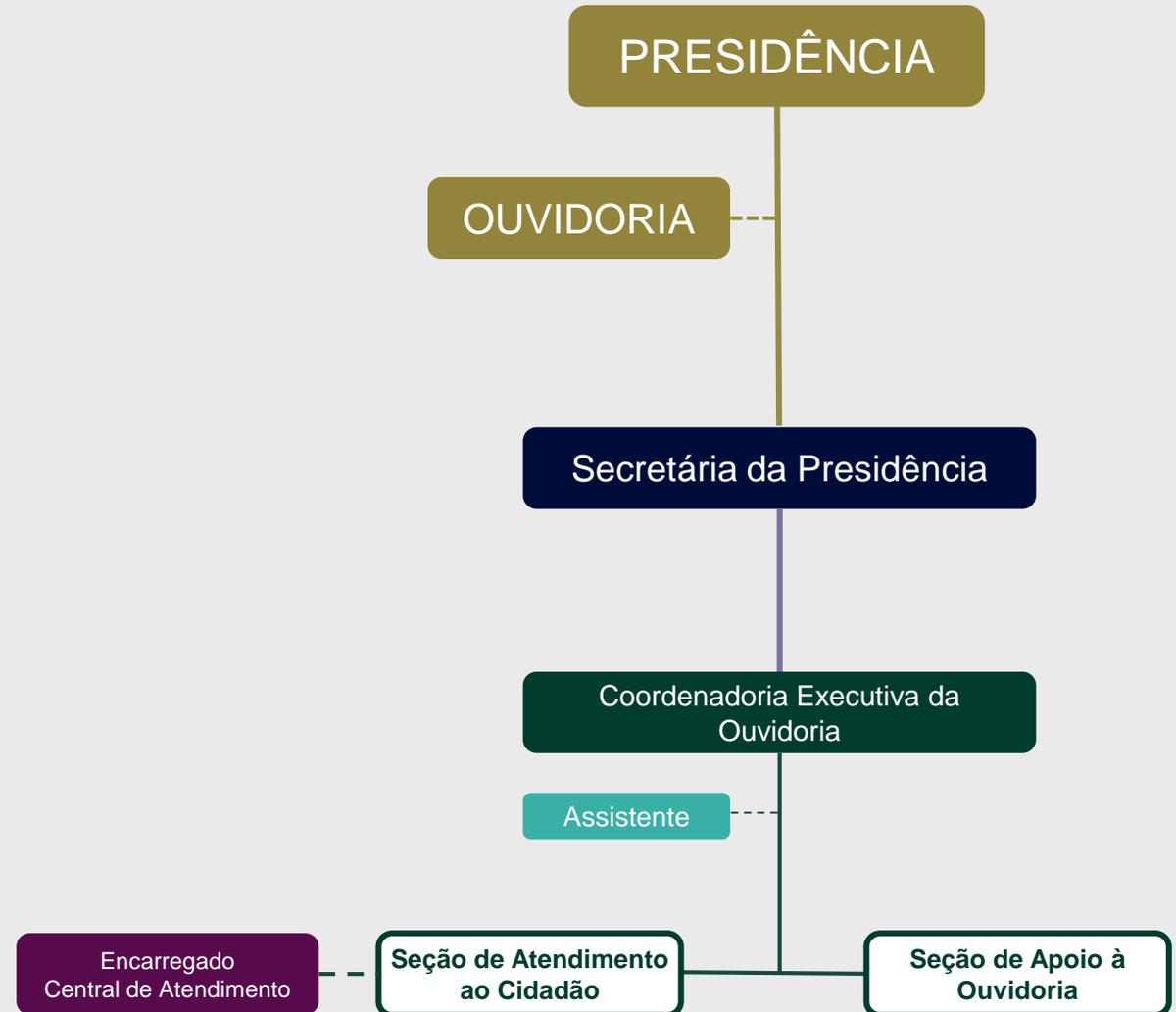
Marélen Kellen Soares Lopes

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.



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.

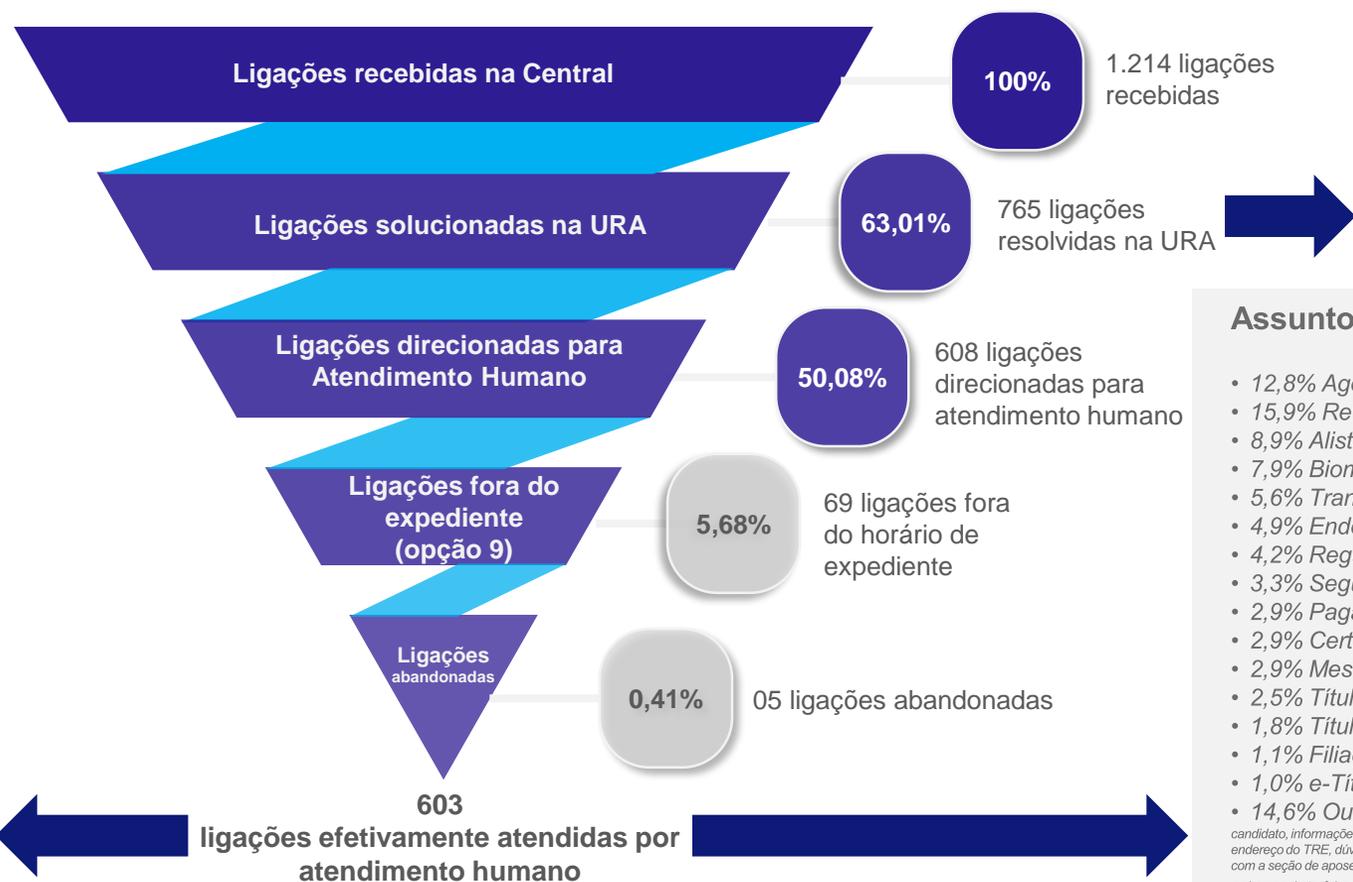


No mês de **dezembro**, foram recebidos 20 pedidos de informação. As informações mais solicitadas foram referentes a: concurso público do TRE-SP (quantidade de cargos vagos, revisão de dados cadastrais, sistemas informatizados e consulta jurídica).

Disque Eleitor 148

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.

Em **dezembro** de 2023, foram recebidas **1.214 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



Assuntos tratados na URA:

- 66,1% Alistamento, Transferência, Revisão e 2ª via
- 12,9% Justificativa Eleitoral
- 7,6% Certidão de Quitação Eleitoral
- 7,2% Consulta Débito por Ausência às Eleições
- 6,2% Endereço de Zona Eleitoral

Assuntos no Atendimento Humano:

- 12,8% Agendamentos;
- 15,9% Revisão dos dados;
- 8,9% Alistamento;
- 7,9% Biometria;
- 5,6% Transferência;
- 4,9% Endereço de cartório;
- 4,2% Regularizar multa;
- 3,3% Segunda via;
- 2,9% Pagar multa;
- 2,9% Certidões;
- 2,9% Mesários;
- 2,5% Título suspenso;
- 1,8% Título Net;
- 1,1% Filiação partidária;
- 1,0% e-Título;
- 14,6% Outros (falar com o serviço médico, mudança de senha no FILIA, prestação de contas de candidato, informações contas partidárias, horário de atendimento durante o Recesso, vagas do concurso, endereço do TRE, dúvidas sobre o PJE, informações sobre fechamento de local de votação, falar com a STI, falar com a seção de aposentadorias, resultados de eleições anteriores, informar esquecimento de equipamento durante a campanha, falar com a Presidência, falar com a SAM, advogado solicitando dados de cliente)

6,8% Assuntos alheios à Justiça Eleitoral*

Seguro-desemprego, manutenção de aparelho de tv, financiamento habitacional, conserto de computador, número de telefone da Câmara Municipal, 2ª via de CPF, desbloqueio de cartão bancário, conta GOV, agendamento de consulta médica, informações sobre PIS, falar com gerente do banco, denunciar panelinha no Legislativo, falar com a operadora de celular, falar com Magazine Luiza, telefone do hospital, falar com conselho tutelar.



94%

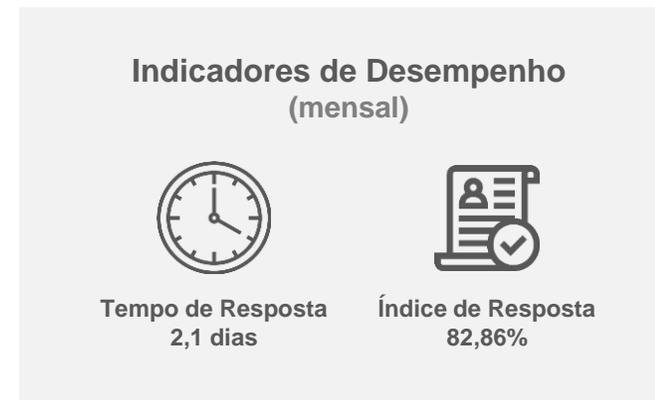
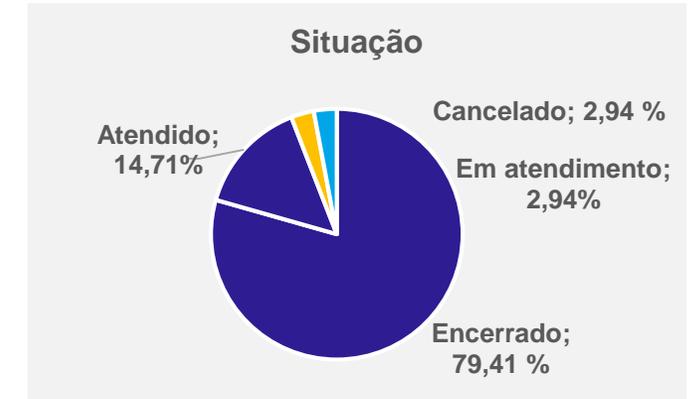
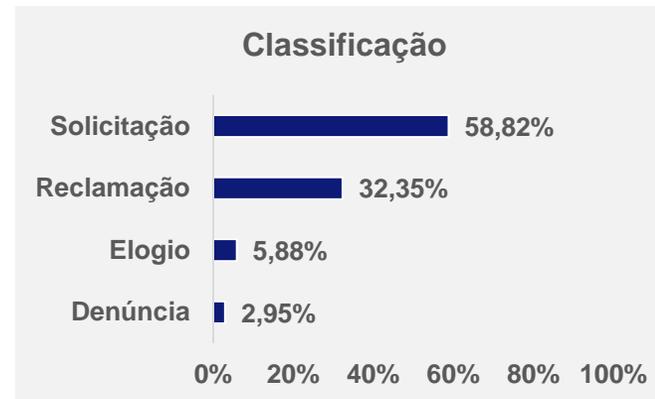
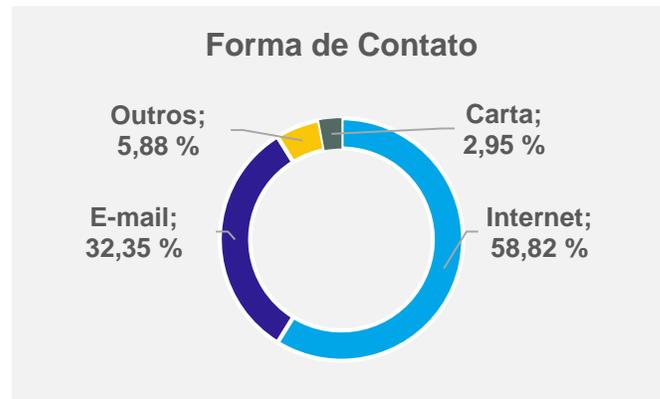
Satisfeitos

603 ligações efetivamente atendidas por atendimento humano

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 **dezembro** de 2023 foram **34 chamados atendidos**, distribuídos da seguinte forma:



Assuntos mais Abordados

Solicitação/ Serviços do TRE-SP
Reclamação/ Suspensão dos Direitos Políticos
Solicitação/ Biometria Conta Gov.br
Solicitação/ Dados Cadastrais
Solicitação/ Sistema

Agradecemos a atenção!



Coordenadoria Executiva da Ouvidoria



couvex@tre-sp.jus.br



(11) 3130-2592



**Ouvidoria
TRE-SP**