

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/01/2024 a 31/01/2024

**COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA
COUVEX**

Versão atualizada em 05.02.2024

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Exercício 2024

SILMAR FERNANDES

Desembargador Presidente

JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ

Desembargador Vice Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

ROBERTO MAIA FILHO

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

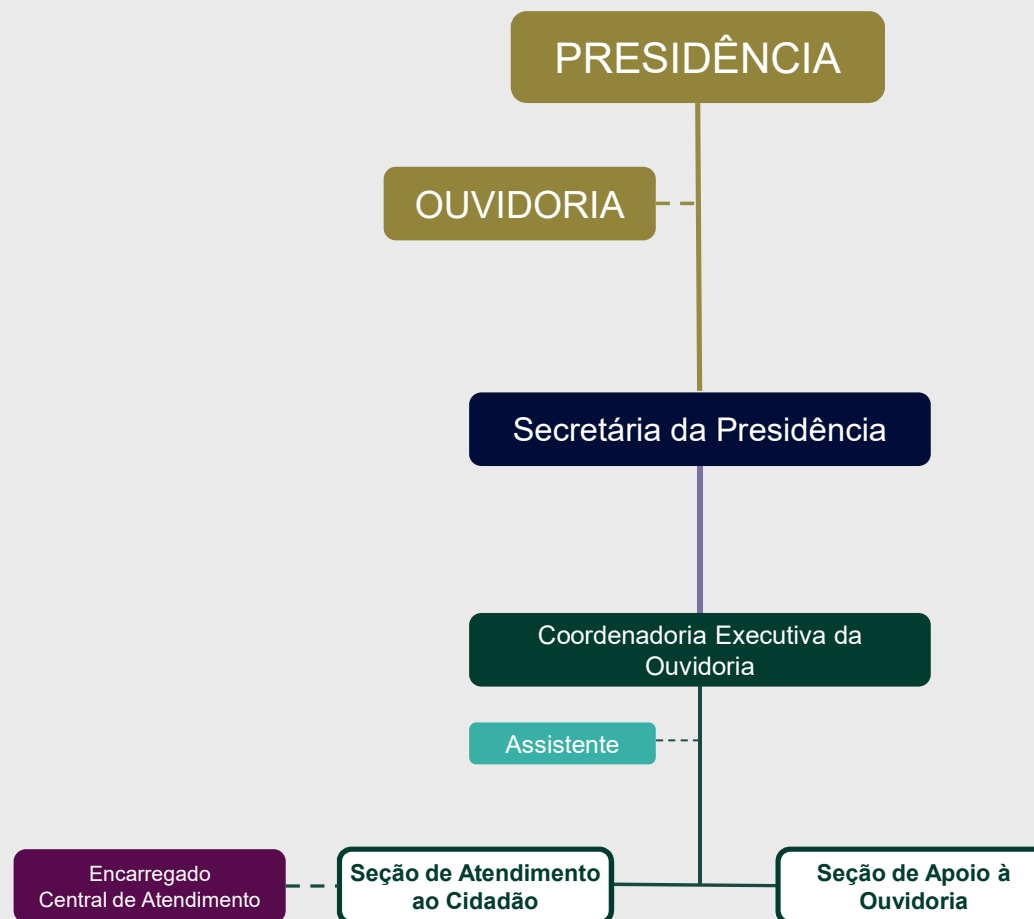
Marélen Kellen Soares Lopes

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.

Em **janeiro** de 2024, foram recebidos **69 pedidos de informação**. As informações mais solicitadas foram referentes a: concurso público do TRE-SP (lotação, quantidade de cargos vagos e nomeações) e dúvidas de mesários e apoio logístico (declarações, dispensa e como ser voluntário).

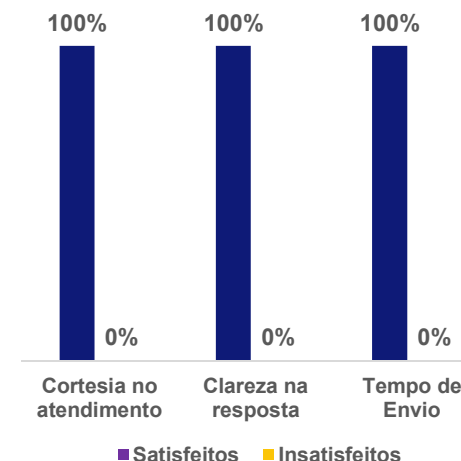
Pedidos de Informação



Informações mais Solicitadas



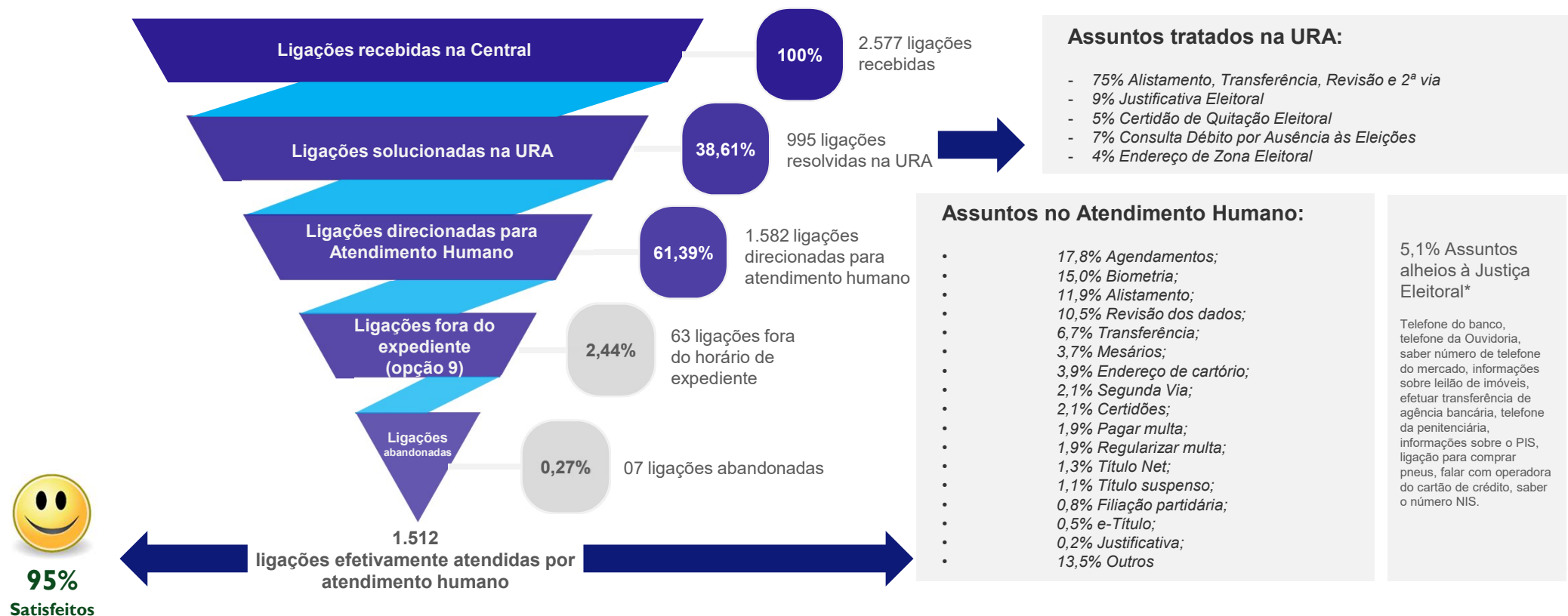
Pesquisa de Satisfação



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 **janeiro** de 2024, foram recebidas **2.577 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:

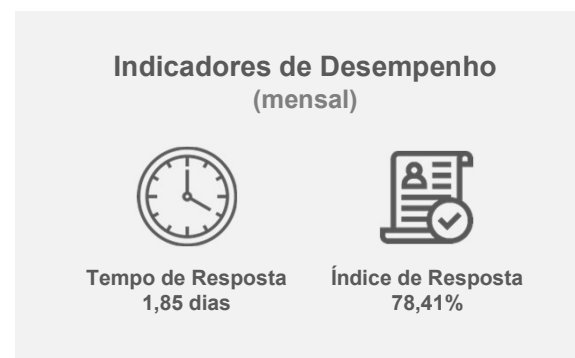
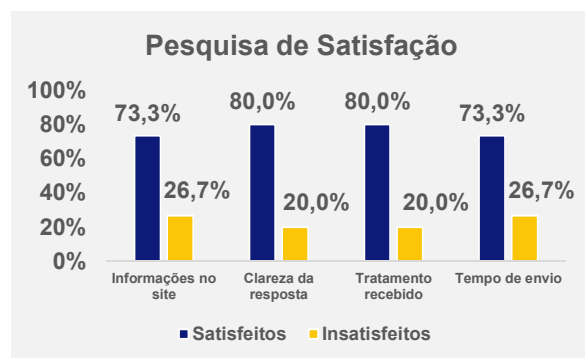
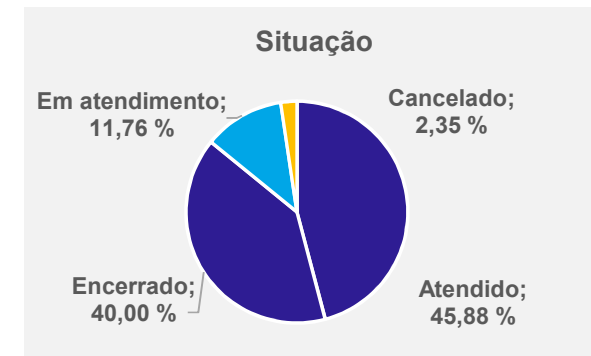
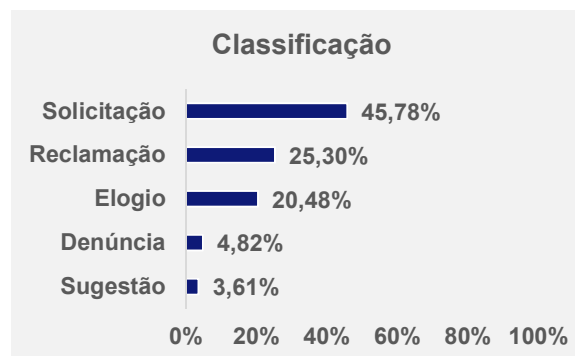
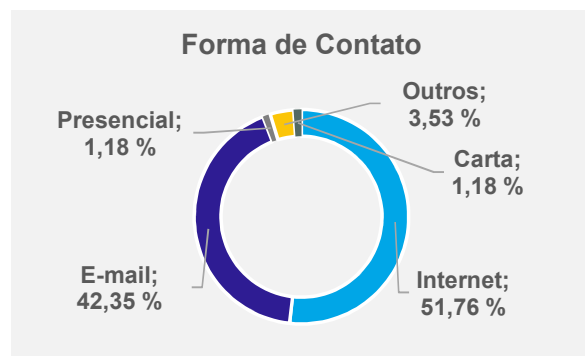


Fonte: RELATORIO_MENSAL_Central_148_01_2024 – Período de 01/01 à 31/01/2024 - Dados recebidos em 02/02/24

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 **janeiro** de 2024 foram recebidos **85 chamados**, distribuídos da seguinte forma:



Assuntos mais Abordados
Elogio/ Cartório Eleitoral/ Servidores
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA
Reclamação / Sistemas / TítuloNET
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos
Denúncia / Propaganda Irregular

Agradecemos a atenção!



Coordenadoria Executiva da Ouvidoria



couvex@tre-sp.jus.br



(11) 3130-2592



**Ouvidoria
TRE-SP**