



RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/11/2023 a 30/11/2023

**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

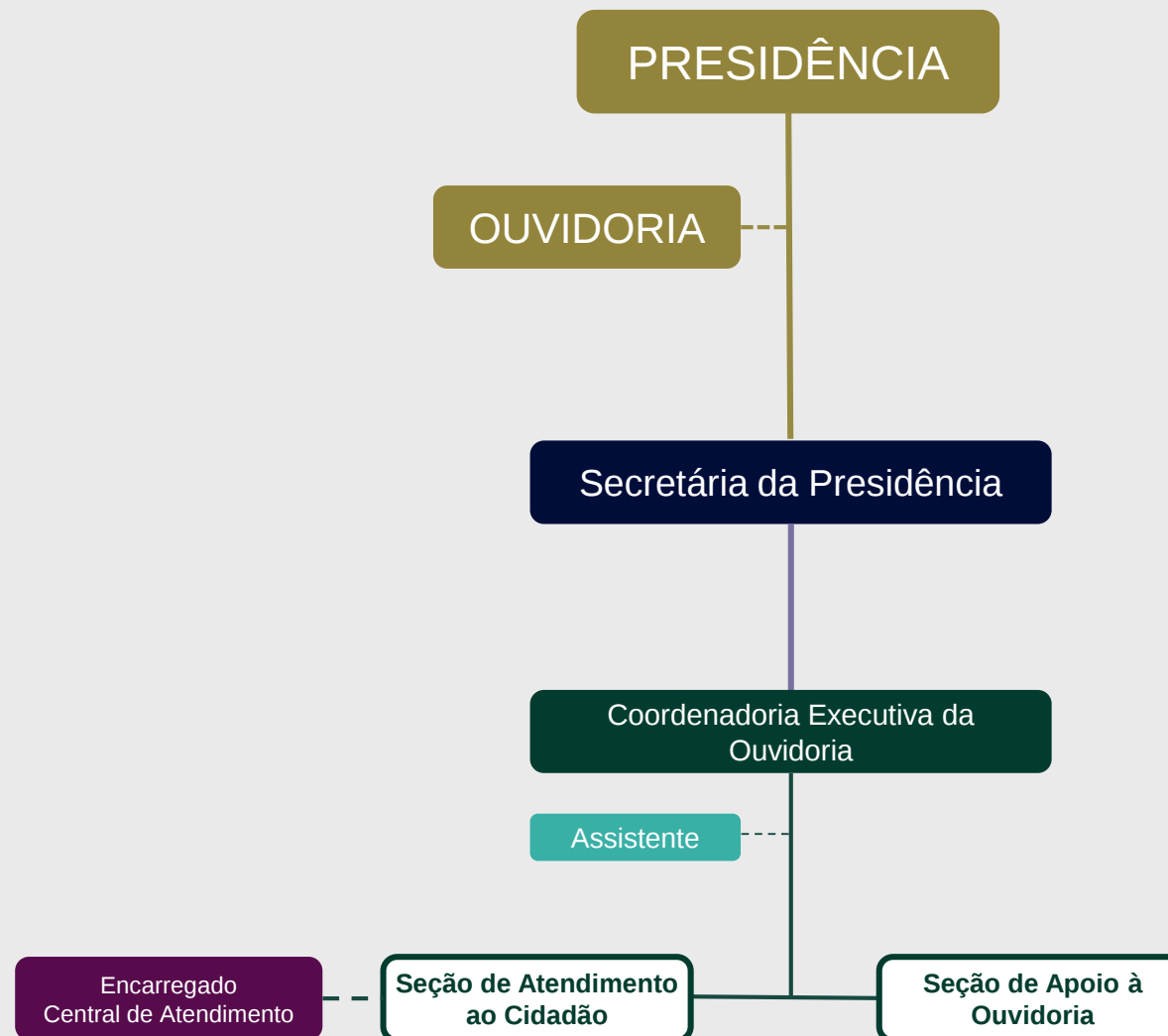
Marélen Kellen Soares Lopes

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.

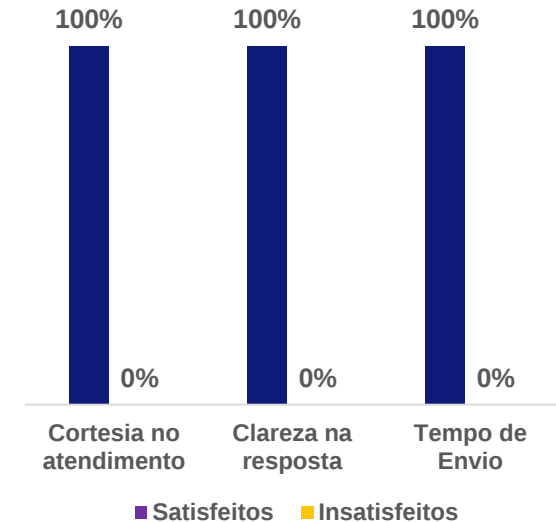
Pedidos de Informação



Informações mais Solicitadas



Pesquisa de Satisfação



No mês de outubro, foram recebidos 29 pedidos de informação. As informações mais solicitadas foram referentes a: revisão de dados cadastrais e estatística de eleições municipais.

Atenção: A série histórica inicia em 01/08/2019, data de implantação do sistema Ouve

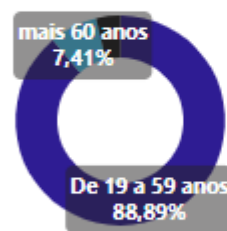
Situação



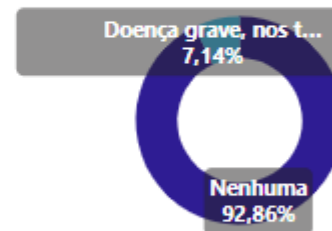
Forma de Contato



Faixa Etária



Prioridade



N° Pedidos

29

N° Pesquisas Respondidas

1

Tipo de Pessoa

93,10%

% Pessoa Física

Gênero

44,83%

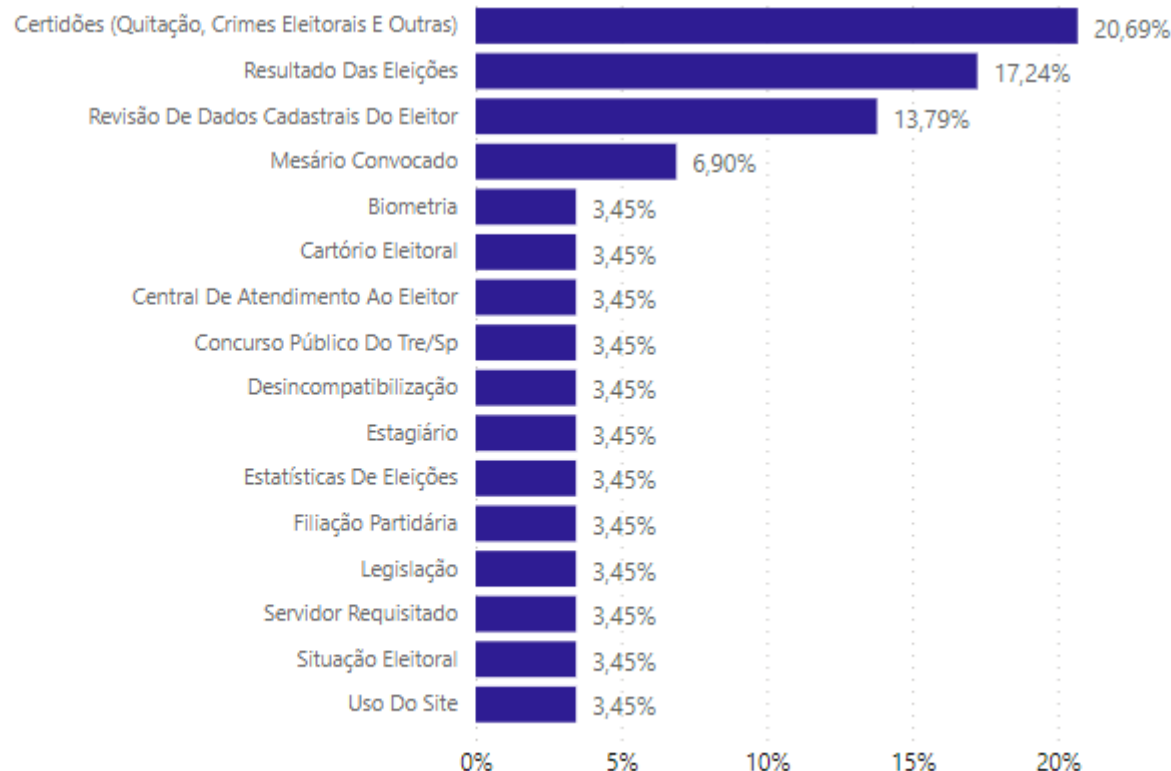
% Feminino

Tempo médio de resposta

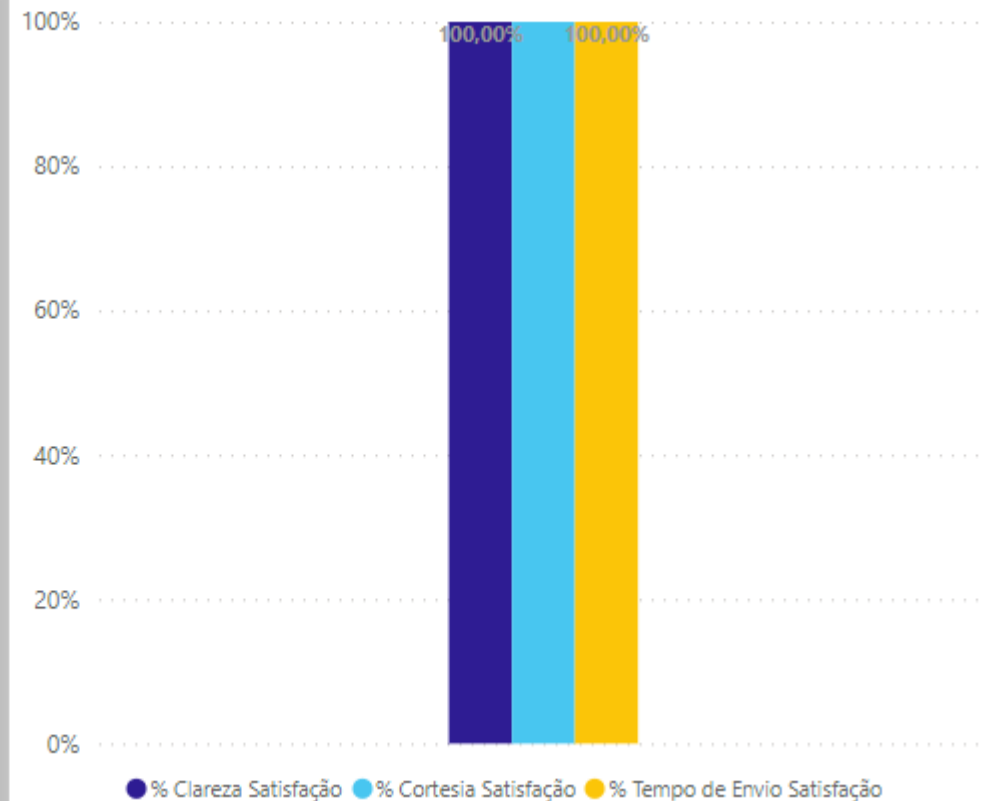
dias

1,10

Pedidos por Assunto



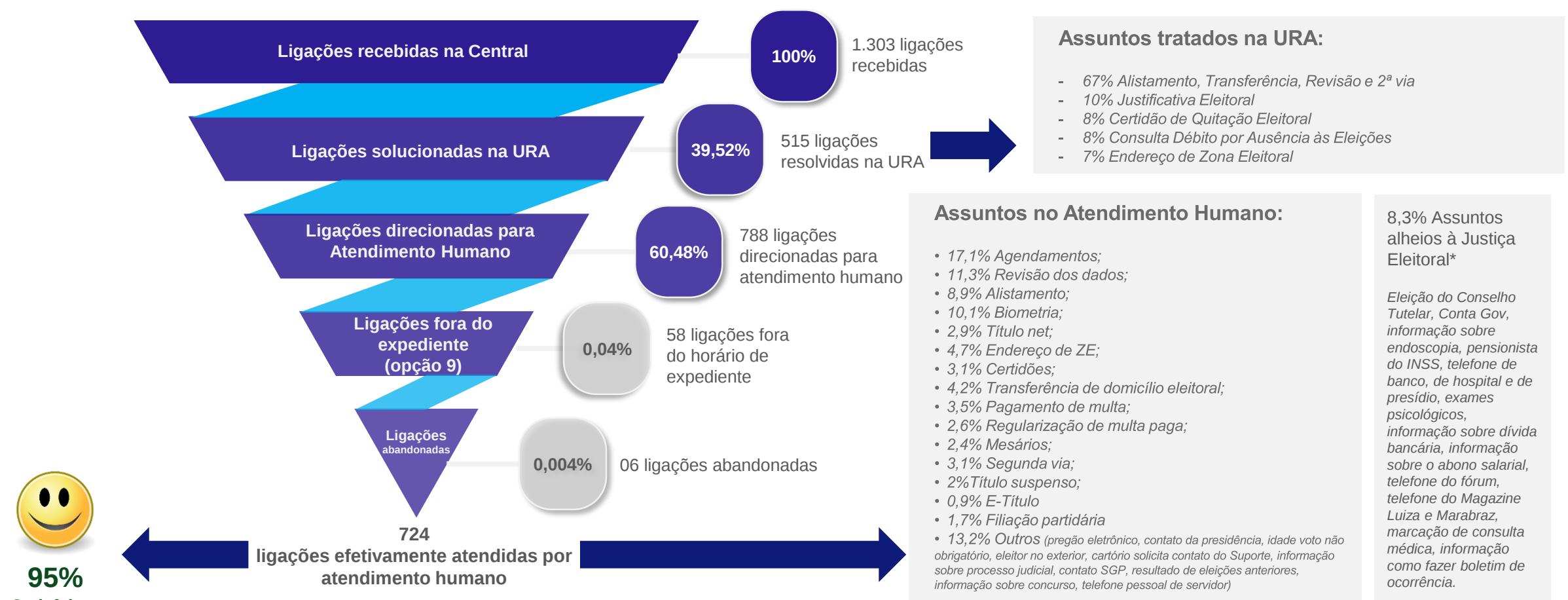
Pesquisa de Satisfação



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 **novembro** de 2023, foram recebidas **1.303 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



Relatório de Dados Estatísticos

Central de Atendimento

Ano

2023

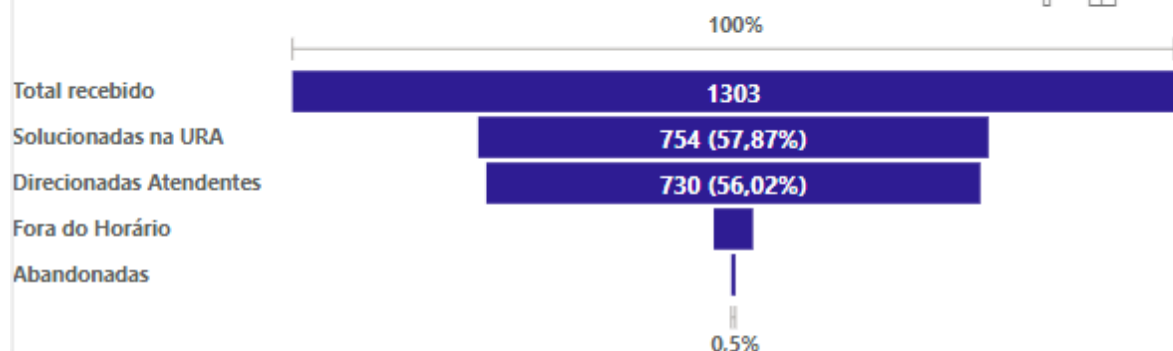
Mês

novembro

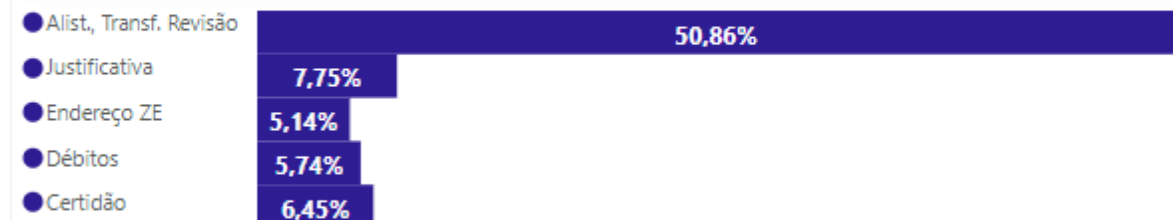
Dia da Sem...

Todos

Fluxo de Ligações



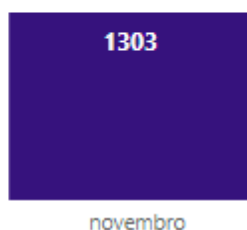
% Ligações por Assunto - URA



Ligações por dia da semana



Ligações recebidas por mês



Ligações recebidas

1303

Ligações Atendentes

724

% Ligações atendidas

99,18%

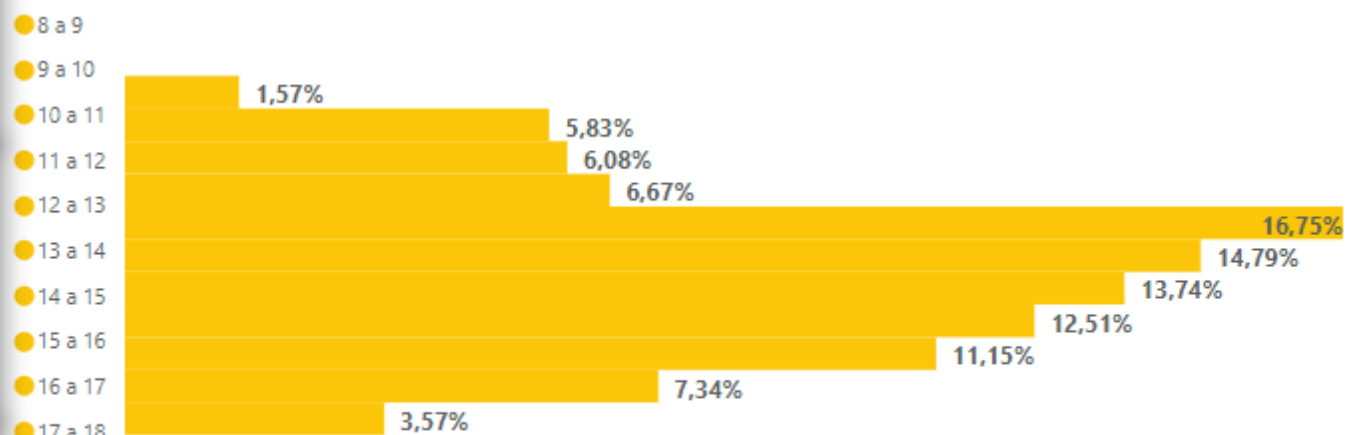
% Abandono

0,46%

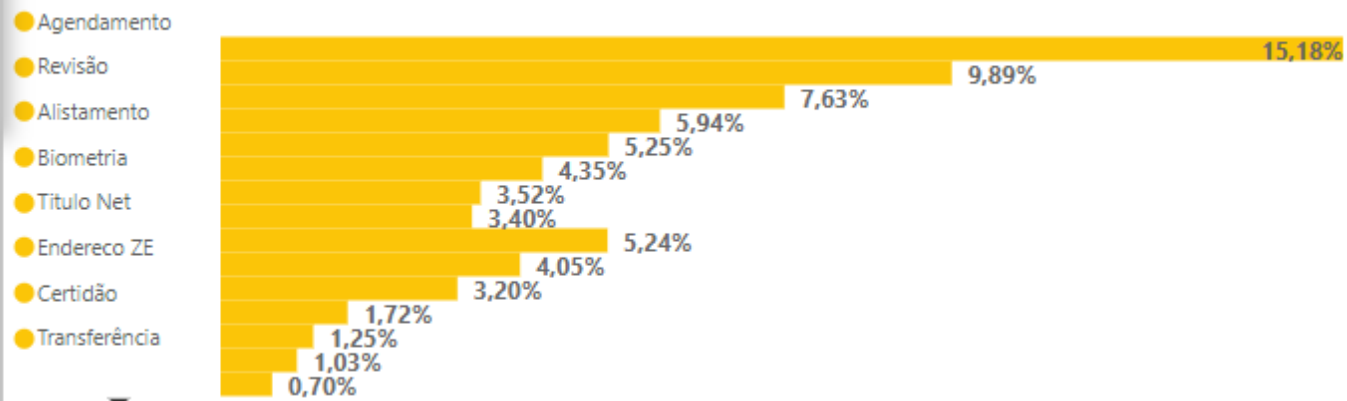
% Satisfação

93,47%

% Ligações por Hora - ATH



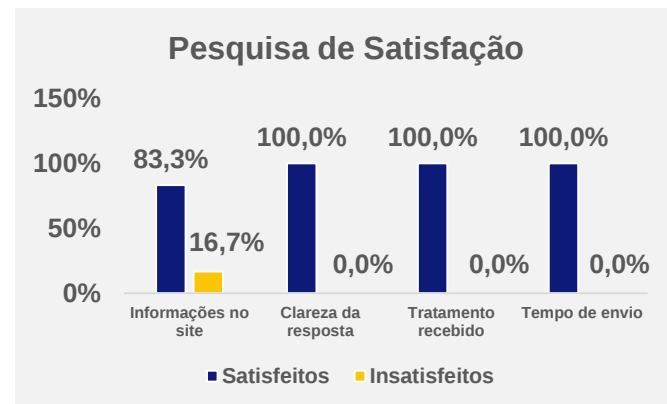
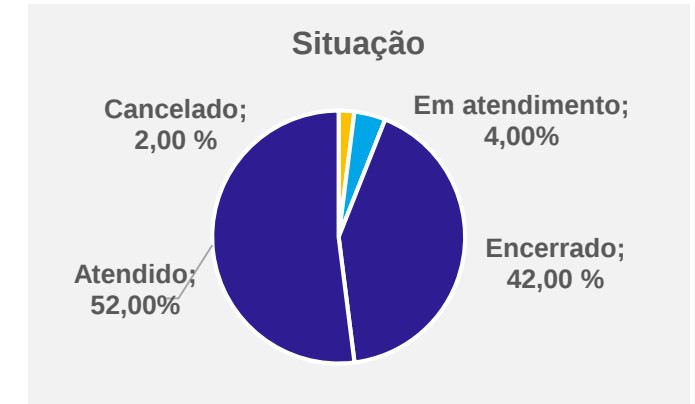
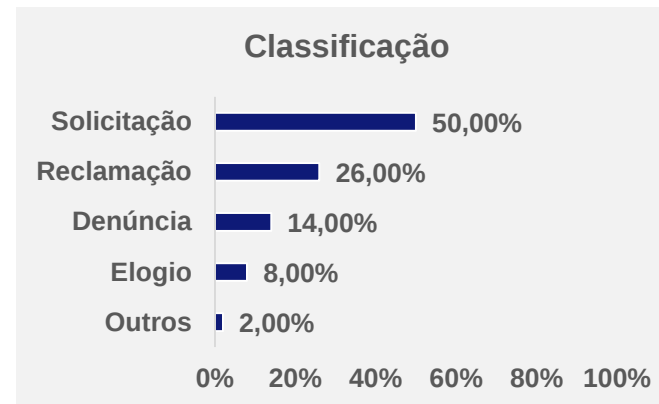
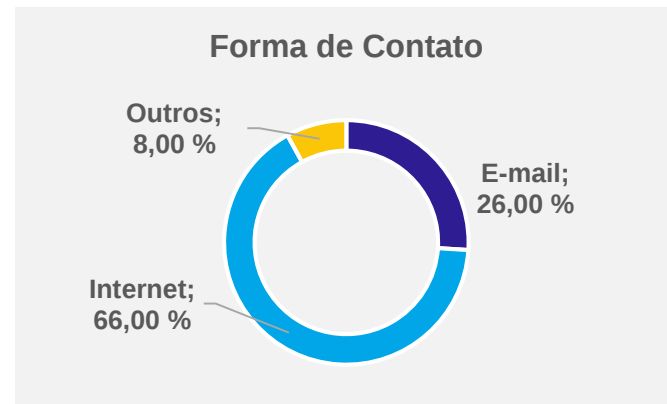
% Ligações por Assunto - Atendentes



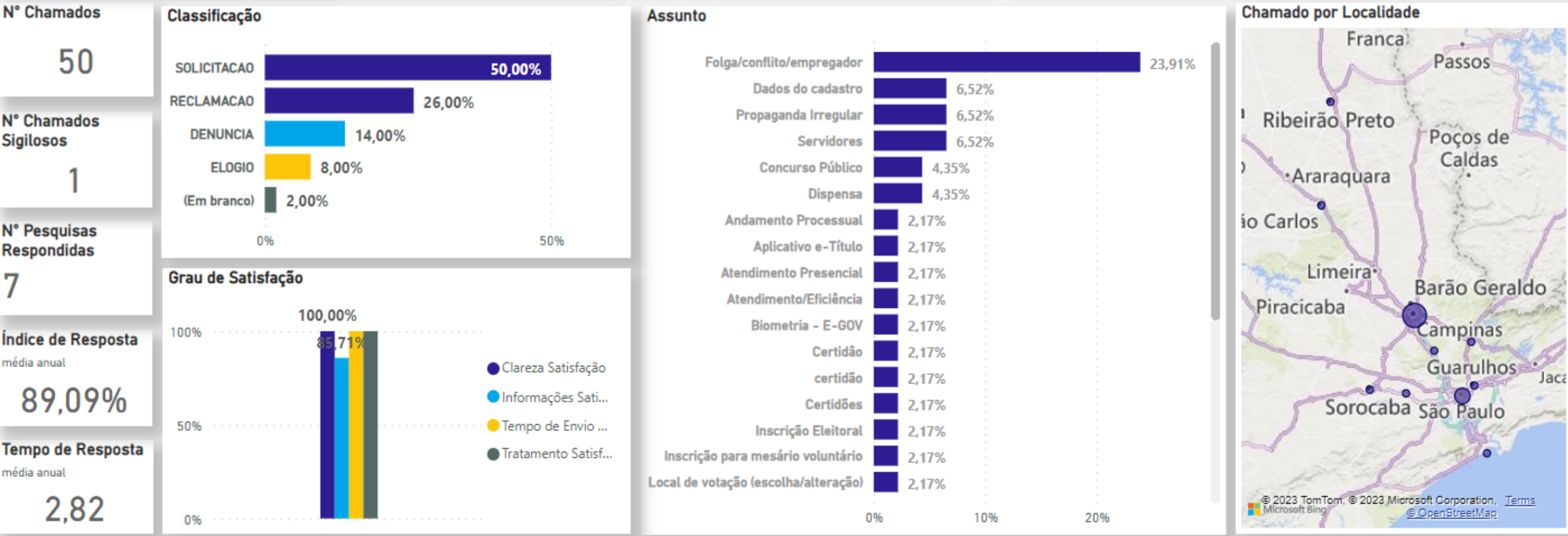
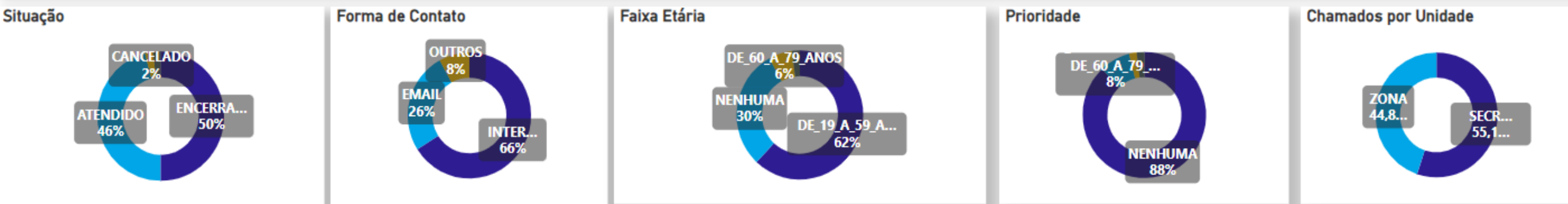
Seção de Apoio à Ouvidoria

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 **novembro** de 2023 foram **50 chamados atendidos**, distribuídos da seguinte forma:



Assuntos mais Abordados
Reclamação/ Mesário/ Utilização de folga
Solicitação/ Mesário/ Utilização de folga
Elogio / Cartório Eleitoral / Servidores
Solicitação / Dados do cadastro
Denúncia / Propaganda Irregular



Agradecemos a atenção!



Coordenadoria Executiva da Ouvidoria



couvex@tre-sp.jus.br



(11) 3130-2592

