

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA TRE-SP

EXERCÍCIO 2022

Versão atualizada em 27.02.2023

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Exercício 2022

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA

Desembargador Presidente

DENISE INDIG PINHEIRO

Juíza Assessora da Presidência

SILMAR FERNANDES

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

FERNANDA MENDES SIMÕES COLOMBINI

Juíza Assessora da Corregedoria

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Desembargador Ouvidor: **SILMAR FERNANDES** (1º/09/21 até 10/02/22)

Desembargador Ouvidor: **JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ** (a partir 11/02/22)

Juiz Ouvidor Substituto: **MARCELO VIEIRA DE CAMPOS** (11/02/22 à 23/10/2022)

Juiz Ouvidor Substituto: **REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO** (a partir 24/10/22)

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX)

Magaly Silicani Cardoso

Coordenadora

Letícia de Souza Machado

Assistente

Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC)

Sávio Nunes Amaral

Chefe Seção de Atendimento ao Cidadão

Samuel Mendes Pereira

Encarregado Central de Atendimento

Equipe de Apoio:

Adriana Lauretti

Imad Ali Nasser

José Adriano Libois

Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUVE)

Suely Ito

Chefe Seção de Apoio à Ouvidoria

Equipe de Apoio:

Aline de Souza Ribeiro

Helena Vitorino

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Maria Akiemi Arai China

Paulo Silas Giacomini

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

Colaboradora:

Flávia Maria Uzuba

SUMÁRIO



- 1 [Introdução](#)
- 2 [Organograma](#)
- 3 [Palavra do Ouvidor](#)
- 4 [Canais de Relacionamento com a Sociedade](#)
- 5 [Canais de Relacionamento com o Público Interno](#)
- 6 [Carta de Serviços ao Usuário](#)
- 7 [Seção de Atendimento ao Cidadão](#)
- 8 [Seção de Apoio à Ouvidoria](#)
- 9 [Mídias Sociais](#)
- 10 [Pesquisa de Satisfação](#)
- 11 [Destaques](#)
- 12 [Capacitação dos Servidores](#)

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (TRE-SP) apresenta o seu relatório de atividades do ano de 2022, em cumprimento ao artigo 17 da Resolução TRE-SP n. 454/2018.

Este documento contempla informações relacionadas à gestão da Ouvidoria e aos dados estatísticos sobre as demandas registradas nos principais canais de atendimento utilizados pelos usuários e usuárias no exercício de 2022, em especial, as manifestações referentes a reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões.

Apresentação

- A Ouvidoria foi instituída em 26 de julho de 2011 e é um canal de relacionamento direto com as eleitoras e os eleitores, por meio do qual podem apresentar reclamações, denúncias, elogios e sugestões relativos aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

Objetivo

- Promover a defesa dos direitos das cidadãs e dos cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços do TRE-SP prestados à população.

Localização

- Está localizada na Rua Francisca Miquelina, 123, Prédio Brigadeiro – 6º andar – sala 609 - Bela Vista – São Paulo – SP – CEP: 01317-000

Contribuição

- Nesses 11 anos de existência, a Ouvidoria vem desempenhando papel significativo no alcance do macro desafio do Poder Judiciário “Garantia dos Direitos Fundamentais - Promover a Cidadania e a Responsabilidade Social” (Resolução TRE-SP n. 546/2021).

ORGANOGRAMA

Desde fevereiro de 2022, a Ouvidoria está sendo presidida pelo Desembargador Ouvidor José Antonio Encinas Manfré.

Em junho, houve reestruturação organizacional da Secretaria do TRE-SP, oportunidade em que a Coordenadoria Executiva (COUVEX) passou a ser subordinada à Secretaria da Presidência, recebendo duas Seções; a Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC) e a Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUBE).

A SEAC fornece informações aos cidadãos e às cidadãs, com base na Lei 12.417/2011 – Lei de Acesso à Informação.

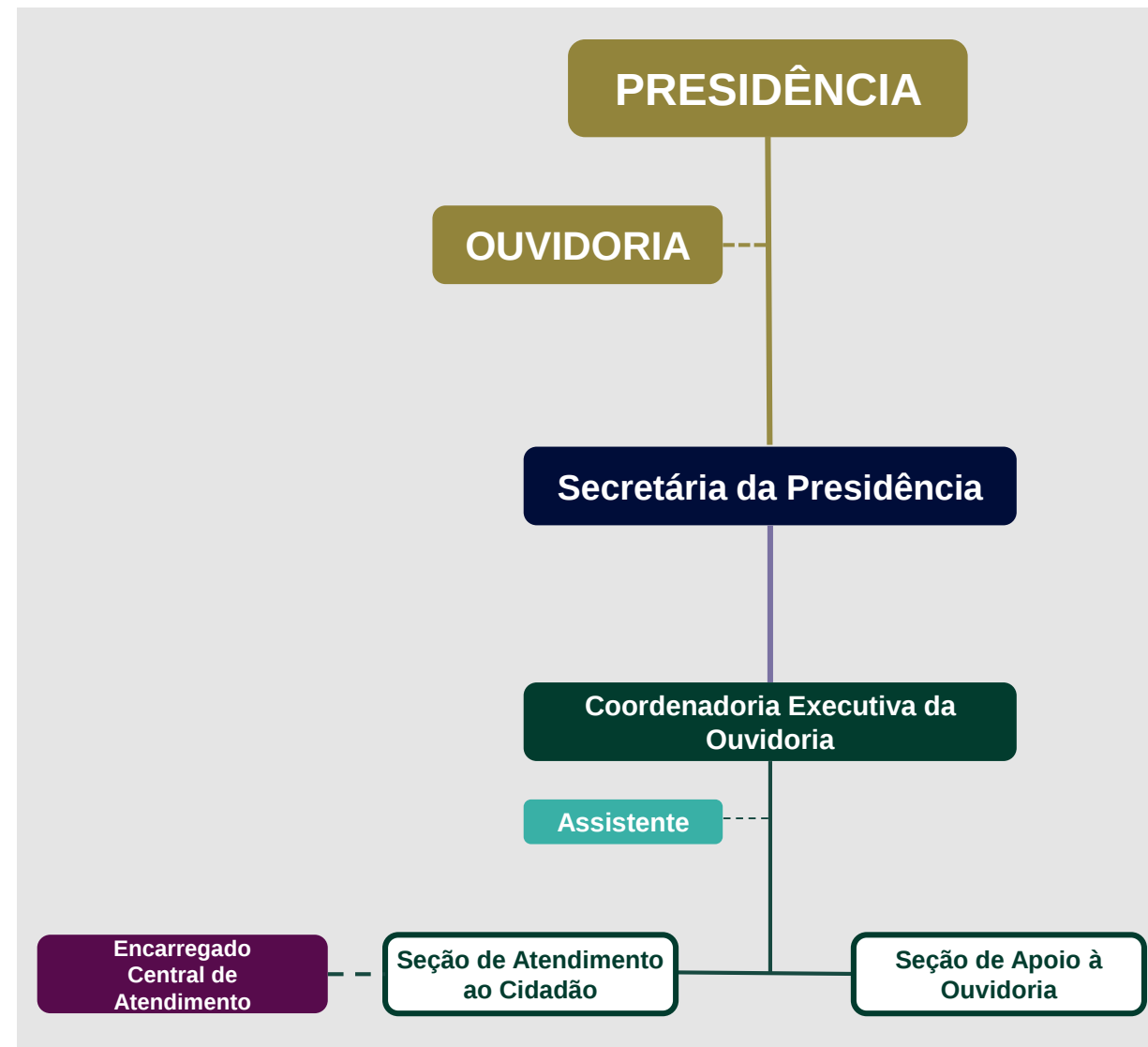
No âmbito da SEAC há quatro formas de acesso dos eleitores e eleitoras para obtenção de informações: por meio de formulário eletrônico disponível no site do TRE-SP; por contato telefônico com a Central de Atendimento – 148; presencialmente; e, por correspondência.

Além disso, a SEAC processa as requisições de titulares de dados pessoais, com base na Lei n.º 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A SEOUBE atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios de eleitores e eleitoras.

Os usuários e usuárias também podem se manifestar nas redes sociais, sendo estas de responsabilidade da Secretaria de Comunicação Social.

As demandas externas são tratadas pela SEOUBE e SEAC, ao passo que as internas são recepcionadas pelos canais de relacionamento “Fale com a Secretaria” e “Fale com o Presidente”.





PALAVRA DO OUVIDOR

No dia 10 de fevereiro de 2022, assumi as funções de Desembargador Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo. E, em seguida, fui eleito Vice-Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

Nesse ano, a Ouvidoria do TRE-SP atuou ativamente nas Eleições 2022, contribuindo com o combate às fake news, colaborando com o Teste de Integridade das urnas eletrônicas e apoiando a diplomação dos candidatos eleitos.

Também fizemos parte da ação POP Rua Jud Sampa, na qual auxiliamos na divulgação de informações sobre os serviços eleitorais e os canais de atendimento para pessoas em situação de rua.

Que em 2023, possamos continuar na promoção da cidadania, da responsabilidade social e na manutenção da excelência dos serviços prestados aos eleitores e eleitoras da Justiça Eleitoral.

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA JUSTIÇA ELEITORAL COM A SOCIEDADE

O Estado de São Paulo possui mais de 34,6 milhões de eleitoras e eleitores

PORTAL DA JUSTIÇA ELEITORAL <i>Consulta sobre andamento processual, acesso ao Portal da Transparência e aos demais serviços eleitorais.</i> http://www.tre-sp.jus.br	CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO <i>Manual instrutivo no site</i> 258.011 Visualizações	CENTRAL DE ATENDIMENTO <i>Canal telefônico Disque 148</i> 103.863 chamadas atendidas	SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO <i>Atende a pedidos de informação (Lei de Acesso à Informação) e recebe requisições de titulares de dados pessoais (Lei Geral de Proteção de Dados)</i> 1.072 pedidos de informação	SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA <i>Atende a reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios</i> 2.232 Manifestações
POSTOS DE ATENDIMENTO <i>Locais que realizam atendimento presencial, tais como cartórios eleitorais e Poupatempo</i> 2.324.185* Atendimentos RAE**	TWITTER @trespjusbr 15.481 seguidores	YOUTUBE /trespjusbr 17.002 2.310.097 inscritos visualizações	FACEBOOK /tresp.oficial 109.852 seguidores	INSTAGRAM /trespjusbr 23.910 122.738 inscritos visualizações

*Nos meses de julho a outubro de 2022, não houve atendimento referente a operações cadastrais de eleitores e eleitoras, em razão do fechamento do cadastro eleitoral, conforme previsto no artigo 91 da Lei n.º 9.504/1997.

** RAE – Requerimento de Alistamento Eleitoral

CANAIS DE RELACIONAMENTO DO TRE-SP COM PÚBLICO INTERNO

FALE COM A SECRETARIA

Promove a troca de informações entre servidores e servidoras e a Diretoria Geral do TRE-SP.

33 mensagens

FALE COM O PRESIDENTE

Estabelece o diálogo entre os servidores e servidoras Presidente do TRE-SP.

54 mensagens

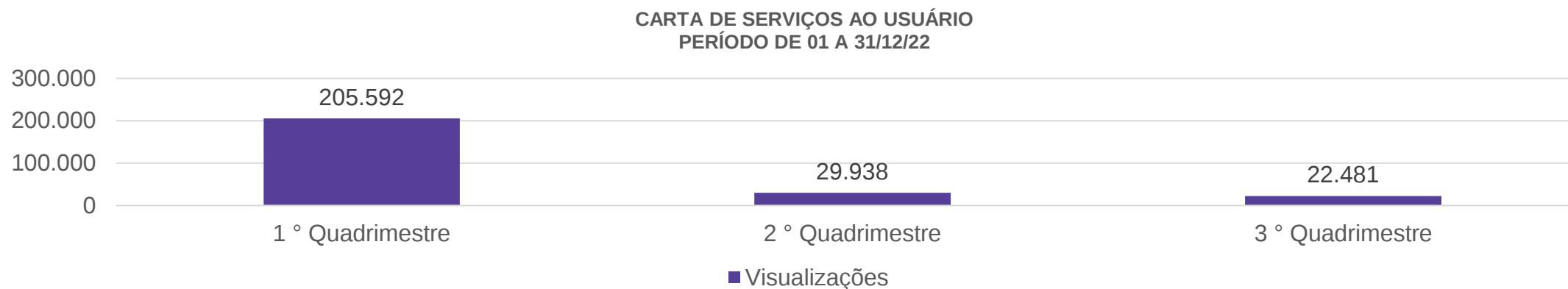


CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Uma das atuações da Ouvidoria é a revisão da Carta de Serviços ao Usuário com o intuito de prover atualização contínua, conforme determina a Lei 13.640/2017.

A Carta fica disponível no site (<https://www.tre-sp.jus.br/eleitor/carta-de-servicos-1/carta-de-servicos-ao-usuario>) com informações gerais sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral.

Em 2022, foram contabilizadas **258.011 visualizações** à Carta de Serviços ao Usuário.



SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC) é a unidade responsável pelo Serviço de Informações aos Cidadão (SIC) a pessoas físicas e pessoas jurídicas, no âmbito da Justiça Eleitoral Paulista.

Seção de Atendimento ao Cidadão

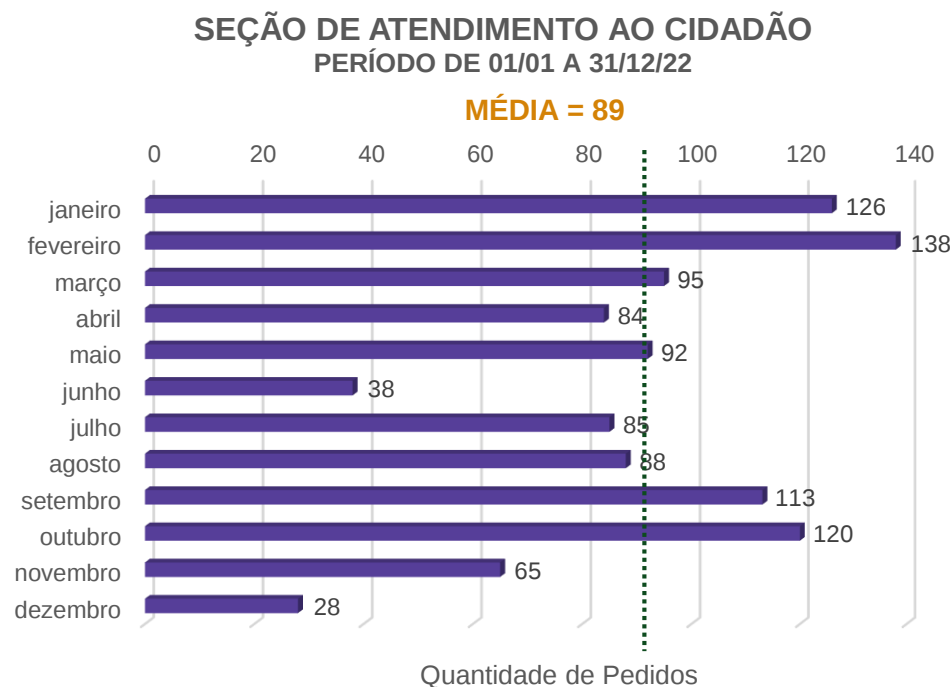


- As cidadãs e os cidadãos ou, ainda, os(as) representantes de pessoa jurídica podem entregar pessoalmente, na sede do TRE-SP, o pedido de acesso à informação de seu interesse, bem como solicitar por correspondência ou virtualmente à Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC) por meio de formulário eletrônico preenchido no site (<https://www.tre-sp.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao/sistema-nic>)
- Em 2022, foram recebidos 1.072 pedidos eletrônicos de informação. A SEAC recebeu em média, 89 formulários ao mês, e teve sua maior volumetria em fevereiro (136 solicitações).
- A SEAC também dispõe uma Central de Atendimento que 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.
- Nesse ano, a Central de Atendimento recebeu 103.863 ligações, sendo 79,9% retida na URA e 20,1% direcionada para atendimento humano.

Pedido de Informação

Volumetria de 3 anos	2020	2021	2022
Pedidos de Informação (<i>formulários</i>)	3.255	1.442	1.072

EVOLUÇÃO



Em 2020, devido a pandemia (COVID 19), houve fechamento dos cartórios eleitorais e a quantidade de pedidos de informação foi elevada (3.255).

Com o retorno do atendimento presencial, associado às ações de comunicação social do TRE-SP, em 2022, observou-se que a quantidade total de pedidos de informação foi reduzida em 67% em relação a 2020.

No último ano, foram recebidos 1.072 pedidos eletrônicos de informação.

A SEAC recebeu em média, 89 formulários ao mês, e teve sua maior volumetria em fevereiro com auge de 138 solicitações.

Central de Atendimento

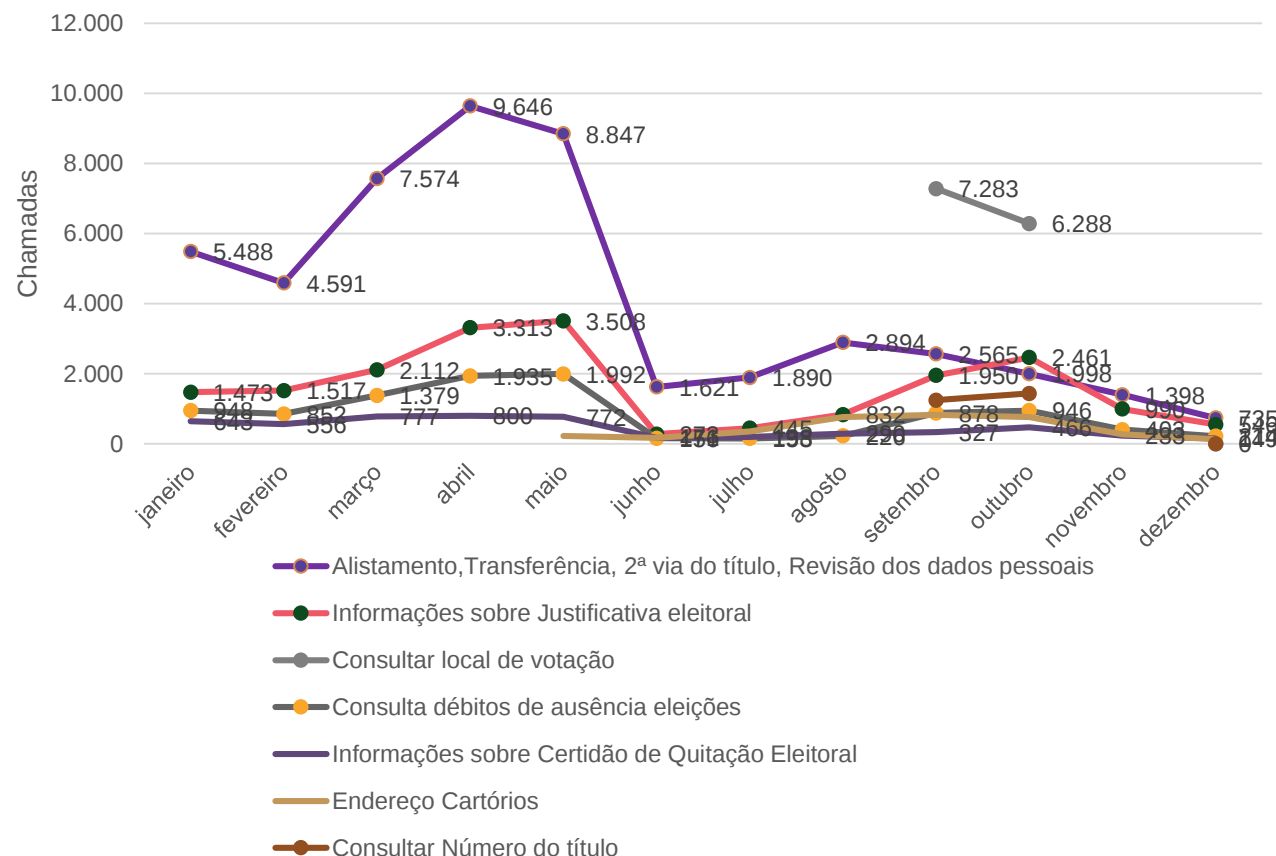
A volumetria por assunto tratado na URA foi afetada pelo calendário eleitoral.

Do total de 103.863 ligações, foi constatado maior volume de atendimentos no período de recadastramento do eleitor (31.036 contatos), seguido do pleito eleitoral (29.424 ligações).

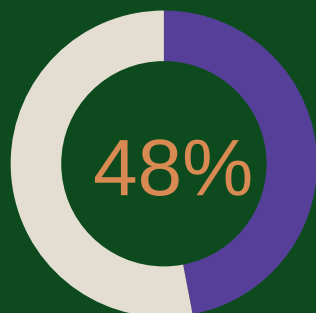
Nos meses de abril e maio, foram recebidas 18.493 ligações referentes a alistamento, transferência, segunda via do título eleitoral e revisão dos dados pessoais.

Já em setembro e outubro, foram realizadas 13.571 consultas do local de votação, 4.411 sobre justificativa eleitoral e 2.678 consultas do número do título.

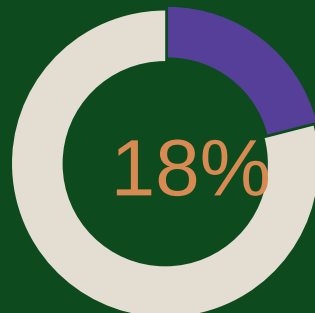
VOLUMETRIA MENSAL DA URA
PERÍODO DE 01/01 A 31/12/22



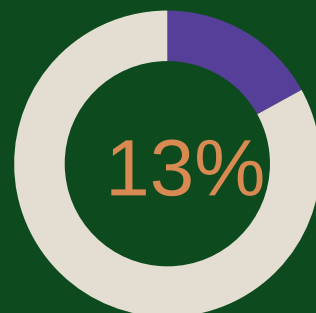
Central de Atendimento - URA



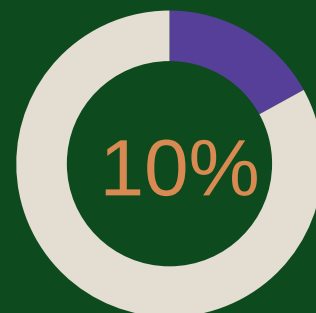
Alistamento,
Transferência e 2ª via



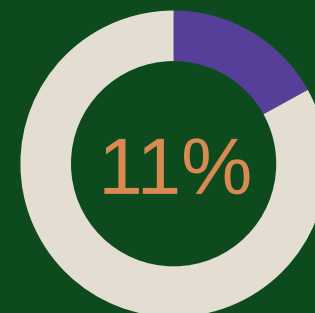
Informações
Justificativa



Consulta
Local de Votação



Consulta
Ausência Eleição



Outros

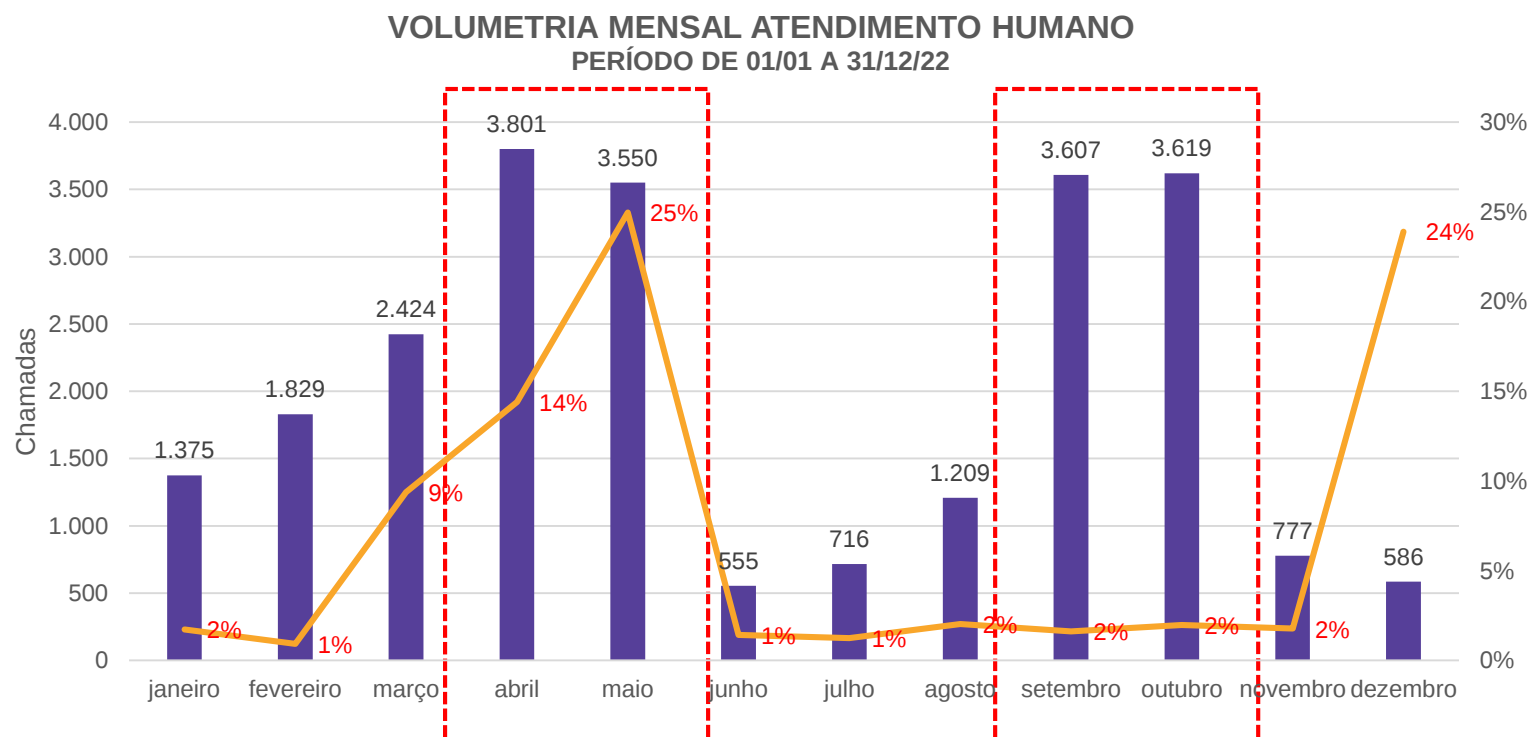
ASSUNTO	CRESCIMENTO	2020	2021	2022
Alistamento, Transferência, 2ª via do Título, Revisão dos dados	- 37,24%	78.476	57.375	49.247
Informações sobre Justificativa Eleitoral	- 25,83%	26.184	25.335	19.420
Consultar local de votação	+ 8,31%	12.530	0	13.571
Consulta débitos de ausência eleições	- 52,44%	21.202	13.957	10.082
Informações sobre Certidão de Quitação Eleitoral	- 71,20%	18.693	11.228	5.382
Consultar Número do Título	- 80,47%	13.712	0*	2.678
Dúvidas sobre Biometria	-	11.510	0*	0*
Endereço Cartórios	- 53,68%	7.519	0*	3.483
Dúvidas sobre Agendamento	-	5.153	0*	0*
TOTAL	- 44,65%	194.979	107.895	103.863

Em 2020, devido a pandemia (COVID 19), houve fechamento dos cartórios eleitorais e a demanda de atendimento foi direcionada para outros canais, em especial, para a central telefônica (148).

Já em 2022, com o retorno do atendimento presencial, observou-se a queda significativa de ligações (redução de 44,65% em relação a 2020).

Central de Atendimento - Humano

Volumetria de 3 anos	2020	2021	2022
Central de Atendimento (<i>atendente</i>)	23.885	25.193	24.048
EVOLUÇÃO			



A mesma distribuição de chamadas foi identificada no atendimento humano, chegando a 3.801 ligações recebidas no mês de maio e 3.550, em junho. Nesse período, a Central contava com apenas 04 servidores, sendo constatada taxa de abandono elevada (25%).

No pleito eleitoral, foi realizada força-tarefa com 20 servidores emprestados de outras áreas e o pico de atendimento dos meses setembro e outubro (3.607 e 3.619 ligações, respectivamente) foi 98% atendido.

Frente a tal cenário, o TRE-SP contratou uma empresa especializada em atendimento, e, a partir de 16 de novembro de 2022, o atendimento humano passou a ser feito por 08 (oito) funcionárias terceirizadas, supervisionadas por servidores, com horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h00min às 18h00min.

Com o aumento do quadro de pessoas, foi constatada a redução significativa da taxa de abandono das ligações e melhoria de performance na Central de Atendimento.

SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA



Canais de atendimento

A Ouvidoria coloca à disposição da cidadã e do cidadão os seguintes canais de atendimento:

- Formulário eletrônico, disponível no site: www.tre-sp.jus.br;
- Formulário impresso, disponível nos cartórios eleitorais;
- Atendimento presencial e e-mail (ouvidoria@tre-sp.jus.br)



Atuação da Ouvidoria

- Diálogo com a cidadã e o cidadão;
- Aperfeiçoar o atendimento ao público;
- Pesquisa de satisfação do usuário;
- Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário;
- Mediação e conciliação na resolução de conflitos
- Audiências públicas.



Principais atividades

- Atendimento de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios de eleitores e eleitoras da Justiça Eleitoral Paulista e Ouvidoria da Mulher
- Revisão da Carta de Serviços ao Usuário;
- Aprimoramento no sistema Ouve;
- Ações de Cidadania;
- Participação em Grupos de Trabalho e em encontros de Ouvidorias.



Divulgação

Para divulgação do atendimento prestado pela Ouvidoria, utilizam-se:

- Cartazes, folhetos explicativos distribuídos nos cartórios eleitorais e centrais de atendimento;
- Página eletrônica no site TRE-SP com as informações sobre os serviços disponíveis à população;
- Publicação eletrônica de relatórios estatísticos no site TRE-SP;
- Cartilha da Ouvidoria.



Normas norteadoras

Principais normas que direcionam a atuação da Ouvidoria:

- Constituição Federal ([CF, 1988](#))
- Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos ([Lei 13.460/2017](#))
- Resoluções TSE ([23.659/2021](#); [23.705/2022](#));
- Resolução CNJ ([432/2021](#));
- Resoluções TRE-SP ([454/2018](#), [546/2021](#))
- [Agenda 2030](#) das Nações Unidas.



Indicadores de desempenho

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macro desafio Garantia dos Direitos Fundamentais - Promover a Cidadania e a Responsabilidade Social . Dentre as áreas elegidas pela Administração, a Ouvidoria contribui com:

- Indicador nº 2.1.3.7 – Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria
- Indicador nº 2.1.3.8- Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

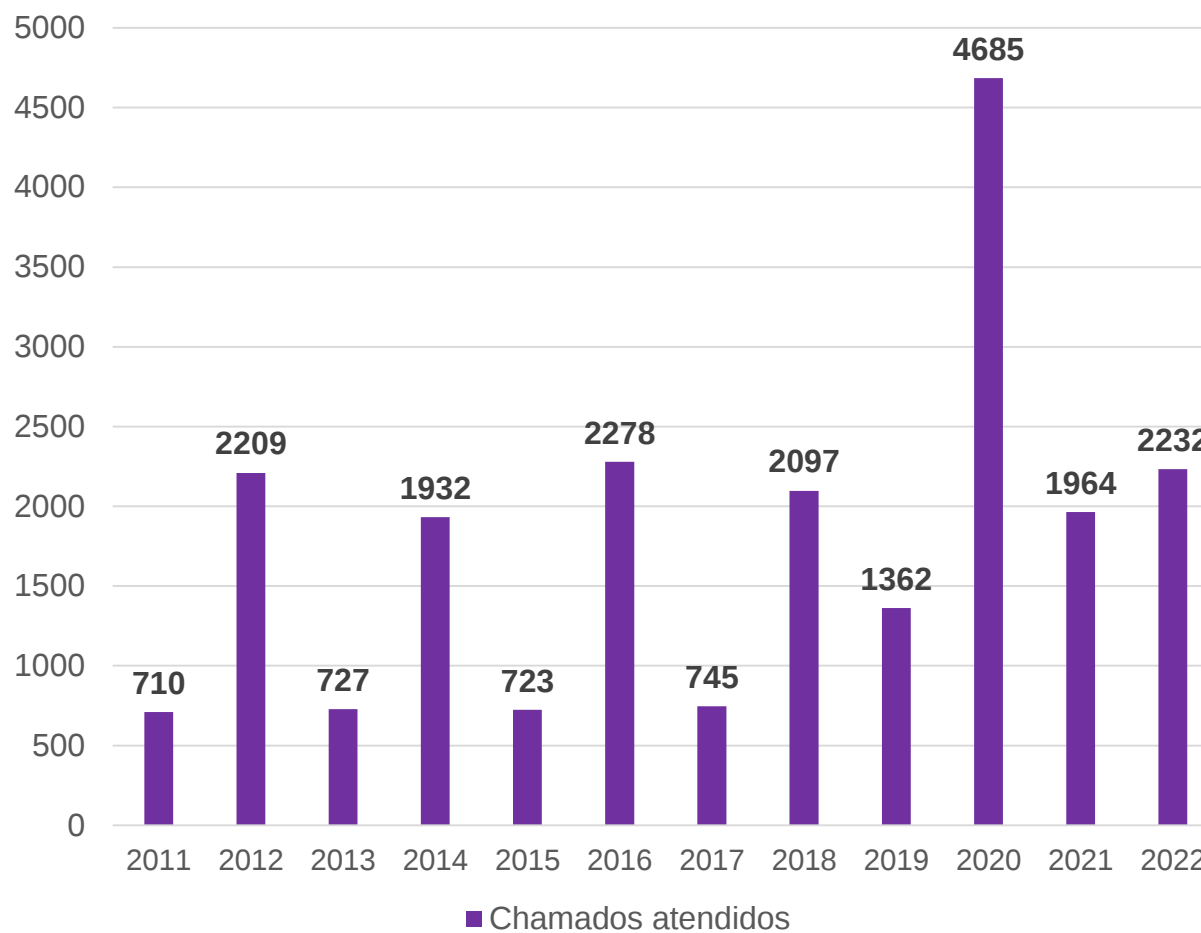
Histórico de Atendimento

Desde quando foi instituída em 26 de julho de 2011, a Ouvidoria tem recebido demandas de atendimento de forma sazonal, sendo a maior volumetria obtida em anos eleitorais.

Em anos não eleitorais, a média é de 1.038 chamados recebidos por ano. Em anos com pleito eleitoral, a média sobe para 2.149 atendimentos.

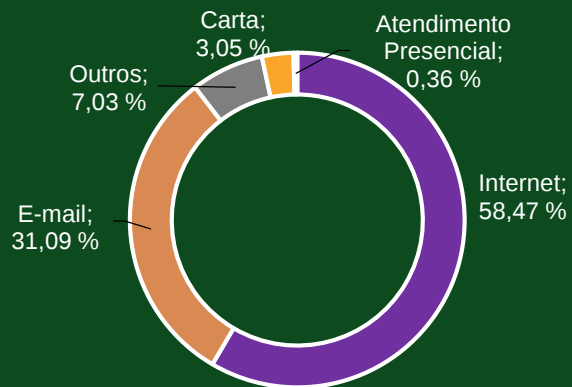
Em 2020, a quantidade de manifestações recebidas ultrapassou o dobro da média para anos eleitorais. Tal fato ocorreu devido ao período pandêmico, no qual os postos de atendimento presencial foram fechados, e os eleitores e as eleitoras buscaram a Ouvidoria para realização dos procedimentos de cadastro eleitoral.

Com reabertura dos cartórios eleitorais, em 2022, a volumetria de atendimento voltou ao parâmetro da média histórica.

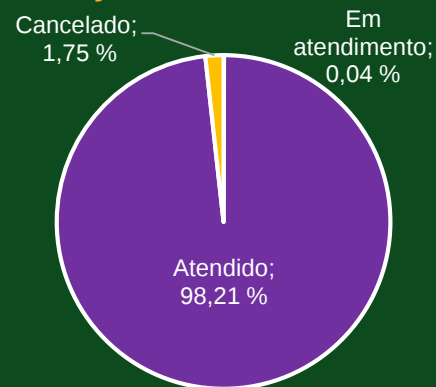


Dados Estatísticos

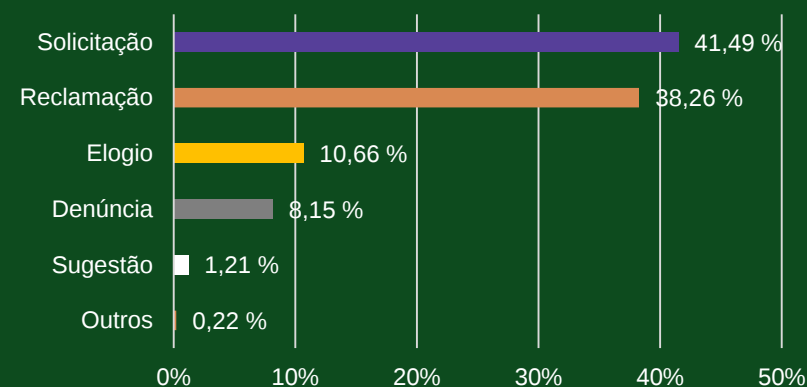
Forma de Contato



Situação



Classificação



* O item "outros" refere-se aos chamados reencaminhados pela Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC) à Ouvidoria

ASSUNTO	CRESCIMENTO	2020	2021	2022
Solicitação	- 68,28%	2.920	1.427	926
Reclamação	- 38,87%	1.397	402	854
Elogio	+ 88,89%	126	76	238
Denúncia	- 3,73%	189	27	182
Sugestão	-20,59%	34	16	27
Outros*	-73,68%	19	16	5
TOTAL	-41,03%	4.685	1.964	2.232

Devido a pandemia (COVID 19), em 2020, houve fechamento dos cartórios eleitorais e várias unidades da Secretaria. Sendo assim, houve grande procura de atendimento à Ouvidoria.

Em 2022, com a retomada do atendimento presencial, a quantidade de chamados na Ouvidoria reduziu em 41,03%.

Solicitações

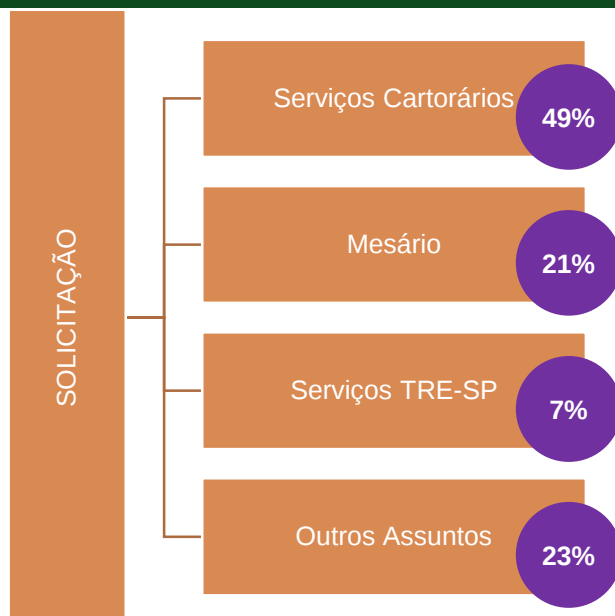
Dos 2.232 chamados atendidos pela SEOUVE em 2022, 41,49% foram referentes a Solicitação.

Dentro dessa classificação, a maior quantidade de solicitações foram voltadas para serviços cartorários, em especial, ao alistamento (70 no total).

Assuntos mais abordados

Rol Exemplificativo

Unidades com Solicitação



- Solicitação/ Serviços Cartorários/ Alistamento

Chamado 2022001127

“Boa Tarde...Arrumei um emprego,porem não consigo fazer o titulo on -line..... Se não conseguir, vou perder o serviço.. Voces podem me ajudar, por favor.... Muito Obrigado.”

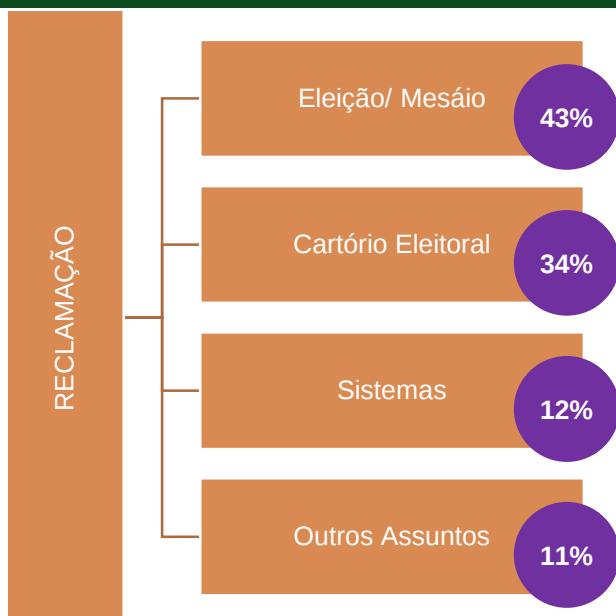
Descrição	%	Descrição	%
TRE-SP	59,9%	CCS	0,4%
OUV-SP	14,7%	COCEP	0,4%
CRE-SEC	6,6%	SEAC	0,4%
SEOUVE	5,3%	COAS	0,2%
SGP	5,1%	COUVEX	0,2%
SJ	2,1%	SCDPO	0,2%
STI	1,9%	SERSE	0,2%
DG	0,8%	SGID	0,2%
SEPLAN	0,8%	SPR	0,2%
SAM	0,6%		

Reclamações

Dos 2.232 chamados atendidos pela SEOUVE em 2022, 38,26% foram referentes a Reclamação.

Dentro dessa classificação, a maior quantidade de reclamações foram de mesários ou apoio logístico por não serem notificados ou não receberem certificado de treinamento, auxílio alimentação e/ou declaração de folga referentes às eleições (50 no total).

Assuntos mais abordados



RoI Exemplificativo

- Reclamação/ Cartório Eleitoral/ Insatisfação de mesário ou de apoio logístico

Chamado 2022001369

“bom dia uma reclamação fui convocada por e-mail não recebi nenhuma ligação todo ano trabalho fiz o curso e fui e fui excluída esse ano de trabalhar liguei para reclamar pois não tive outra orientações me senti indignada com a questão em si. não recebi nem telefone e nenhuma resposta por telefone gostaria que fosse esclarecida a questão.”

Unidades com Reclamação

Descrição	%	Descrição	%
STI	40,3%	SECOM	1,4%
TRE-SP	38,2%	SGS	1,4%
SGP	4,2%	CCS	0,7%
OUV-SP	4,2%	CRE-SEC	0,7%
SJ	2,8%	SEOUVE	0,7%
NATE - EXTINTA	2,1%	SEPLAN	0,7%
SOF	2,1%	SGID	0,7%

Zonas Eleitorais com Reclamação

Descrição	%	Descrição	%	Descrição	%
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	3,8%	237ª ZE - MAIRIPORÃ	0,8%	409ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,7%
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	1,8%	253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	0,8%	413ª ZE - SÃO PAULO - CURSINO	0,7%
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1,8%	269ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	0,8%	4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	0,5%
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	1,8%	275ª ZE - CAMPINAS	0,8%	34ª ZE - VALINHOS	0,5%
258ª ZE - SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS	1,8%	340ª ZE - SÃO VICENTE	0,8%	65ª ZE - JUNDIAÍ	0,5%
255ª ZE - SÃO PAULO - CASA VERDE	1,5%	375ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MATEUS	0,8%	68ª ZE - LORENA	0,5%
227ª ZE - COTIA	1,3%	394ª ZE - GUARULHOS	0,8%	77ª ZE - MONTE APRAZÍVEL	0,5%
251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS	1,3%	408ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS	0,8%	79ª ZE - NOVO HORIZONTE	0,5%
376ª ZE - SÃO PAULO - BRASILÂNDIA	1,3%	417ª ZE - SÃO PAULO - PARQUE DO CARMO	0,8%	82ª ZE - OURINHOS	0,5%
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	1,1%	16ª ZE - ATIBAIA	0,7%	101ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	0,5%
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	1,1%	59ª ZE - ITU	0,7%	108ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	0,5%
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	1,1%	93ª ZE - PIRACICABA	0,7%	118ª ZE - SANTOS	0,5%
352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	1,1%	211ª ZE - INDAIATUBA	0,7%	121ª ZE - SÃO CARLOS	0,5%
380ª ZE - CAMPINAS	1,1%	241ª ZE - DOIS Córregos	0,7%	132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	0,5%
386ª ZE - BARUERI	1,1%	259ª ZE - SÃO PAULO - SAÚDE	0,7%	140ª ZE - TATUI	0,5%
403ª ZE - SÃO PAULO - JARAGUÁ	1,1%	272ª ZE - SANTOS	0,7%	185ª ZE - GUARULHOS	0,5%
199ª ZE - BARUERI	1,0%	303ª ZE - CARAPICUÍBA	0,7%	213ª ZE - OSASCO	0,5%
250ª ZE - SÃO PAULO - LAPA	1,0%	305ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	0,7%	222ª ZE - DIADEMA	0,5%
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	1,0%	324ª ZE - TABOÃO DA SERRA	0,7%	247ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MIGUEL PAULISTA	0,5%
315ª ZE - OSASCO	1,0%	328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	0,7%	254ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIA	0,5%
320ª ZE - SÃO PAULO - JABAQUARA	1,0%	350ª ZE - SÃO PAULO - SAPOEMBA	0,7%	264ª ZE - SANTO ANDRÉ	0,5%
327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	1,0%	351ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE ADEMAR	0,7%	267ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	0,5%
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1,0%	372ª ZE - SÃO PAULO - PIRAPORINHA	0,7%	268ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	0,5%
404ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE TIRADENTES	1,0%	392ª ZE - SÃO PAULO - PONTE RASA	0,7%	270ª ZE - PIRACICABA	0,5%
423ª ZE - CAMPINAS	1,0%	396ª ZE - JACAREÍ	0,7%	274ª ZE - CAMPINAS	0,5%
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	0,8%	401ª ZE - FERRAZ DE VASCONCELOS	0,7%	280ª ZE - SÃO PAULO - CAPELA DO SOCORRO	0,5%

Zonas Eleitorais com Reclamação

Descrição	%	Descrição	%	Descrição	%
284ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,5%	161ª ZE - LENÇÓIS PAULISTA	0,3%	421ª ZE - SÃO PAULO - TEOTÔNIO VILELA	0,3%
307ª ZE - SANTO ANDRÉ	0,5%	177ª ZE - SÃO VICENTE	0,3%	422ª ZE - SÃO PAULO - LAUZANE PAULISTA	0,3%
317ª ZE - PRAIA GRANDE	0,5%	181ª ZE - SUZANO	0,3%	10ª ZE - APIAÍ	0,2%
329ª ZE - DIADEMA	0,5%	186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE	0,3%	13ª ZE - ARARAQUARA	0,2%
344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA	0,5%	201ª ZE - ITAPECERICA DA SERRA	0,3%	17ª ZE - AVARÉ	0,2%
346ª ZE - SÃO PAULO - MORUMBI	0,5%	216ª ZE - MOGI GUAÇU	0,3%	20ª ZE - SÃO PAULO - VALO VELHO	0,2%
348ª ZE - SÃO PAULO - VILA FORMOSA	0,5%	230ª ZE - SUMARÉ	0,3%	24ª ZE - BEBEDOURO	0,2%
353ª ZE - SÃO PAULO - GUAIANASES	0,5%	252ª ZE - SÃO PAULO - PENHA DE FRANÇA	0,3%	26ª ZE - BOTUCATU	0,2%
354ª ZE - CAJAMAR	0,5%	265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	0,3%	32ª ZE - CAJURU	0,2%
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	0,5%	271ª ZE - SOROCABA	0,3%	35ª ZE - CAMPOS DO JORDÃO	0,2%
371ª ZE - SÃO PAULO - GRAJAÚ	0,5%	273ª ZE - SANTOS	0,3%	37ª ZE - CAPÃO BONITO	0,2%
379ª ZE - CAMPINAS	0,5%	277ª ZE - OSASCO	0,3%	38ª ZE - CAPIVARI	0,2%
381ª ZE - SÃO PAULO - PARELHEIROS	0,5%	278ª ZE - GUARULHOS	0,3%	42ª ZE - CRUZEIRO	0,2%
398ª ZE - SÃO PAULO - VILA JACUÍ	0,5%	286ª ZE - COTIA	0,3%	46ª ZE - FRANCA	0,2%
407ª ZE - TAUBATÉ	0,5%	326ª ZE - SÃO PAULO - ERMELINO MATARAZZO	0,3%	49ª ZE - IBITINGA	0,2%
420ª ZE - SÃO PAULO - VILA SABRINA	0,5%	339ª ZE - MAUÁ	0,3%	52ª ZE - ITAPETININGA	0,2%
3ª ZE - SÃO PAULO - SANTA IFIGÊNIA	0,3%	343ª ZE - SOROCABA	0,3%	53ª ZE - ITAPEVA	0,2%
11ª ZE - ARAÇATUBA	0,3%	387ª ZE - BAURU	0,3%	57ª ZE - ITARARÉ	0,2%
23ª ZE - BAURU	0,3%	388ª ZE - CARAPICUÍBA	0,3%	62ª ZE - JACAREÍ	0,2%
39ª ZE - CASA BRANCA	0,3%	393ª ZE - GUARULHOS	0,3%	70ª ZE - MARÍLIA	0,2%
40ª ZE - CATANDUVA	0,3%	400ª ZE - MARÍLIA	0,3%	75ª ZE - MOJI-MIRIM	0,2%
48ª ZE - GUARATINGUETÁ	0,3%	406ª ZE - PRAIA GRANDE	0,3%	87ª ZE - PENÁPOLIS	0,2%
58ª ZE - ITATIBA	0,3%	412ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	0,3%	89ª ZE - PIEDADE	0,2%
61ª ZE - JABOTICABAL	0,3%	414ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,3%	91ª ZE - ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	0,2%
90ª ZE - PINDAMONHANGABA	0,3%	416ª ZE - TABOÃO DA SERRA	0,3%	92ª ZE - PIRACAIA	0,2%
127ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	0,3%	418ª ZE - SÃO PAULO - PEDREIRA	0,3%	100ª ZE - PORTO FELIZ	0,2%

Zonas Eleitorais com Reclamação

Descrição	%	Descrição	%	Descrição	%
110ª ZE - RIO CLARO	0,2%	217ª ZE - MAUÁ	0,2%	360ª ZE - COSMÓPOLIS	0,2%
115ª ZE - SANTA ISABEL	0,2%	221ª ZE - SALTO	0,2%	367ª ZE - FRANCISCO MORATO	0,2%
122ª ZE - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	0,2%	225ª ZE - AURIFLAMA	0,2%	373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	0,2%
125ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	0,2%	228ª ZE - JACUPIRANGA	0,2%	378ª ZE - CAMPINAS	0,2%
131ª ZE - SÃO ROQUE	0,2%	242ª ZE - VÁRZEA PAULISTA	0,2%	389ª ZE - SÃO PAULO - PERUS	0,2%
133ª ZE - SÃO SIMÃO	0,2%	249ª ZE - SÃO PAULO - SANTANA	0,2%	395ª ZE - GUARULHOS	0,2%
135ª ZE - SERTÃOZINHO	0,2%	263ª ZE - SANTO ANDRÉ	0,2%	397ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM HELENA	0,2%
137ª ZE - SOROCABA	0,2%	281ª ZE - JUNDIAÍ	0,2%	405ª ZE - SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	0,2%
147ª ZE - VOTUPORANGA	0,2%	282ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	0,2%	411ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	0,2%
150ª ZE - FERNANDÓPOLIS	0,2%	283ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,2%	415ª ZE - SUZANO	0,2%
152ª ZE - JALES	0,2%	291ª ZE - FRANCA	0,2%	419ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	0,2%
153ª ZE - MIRANDÓPOLIS	0,2%	294ª ZE - SOROCABA	0,2%		
155ª ZE - PEDREGULHO	0,2%	296ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	0,2%		
156ª ZE - SANTO ANDRÉ	0,2%	299ª ZE - ARAÇATUBA	0,2%		
158ª ZE - AMERICANA	0,2%	300ª ZE - BAURU	0,2%		
166ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	0,2%	310ª ZE - GUARUJÁ	0,2%		
171ª ZE - MONTE AZUL PAULISTA	0,2%	312ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	0,2%		
176ª ZE - GUARULHOS	0,2%	319ª ZE - MOGI DAS CRUZES	0,2%		
182ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	0,2%	323ª ZE - PAULÍNIA	0,2%		
183ª ZE - RIBEIRÃO PIRES	0,2%	325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	0,2%		
189ª ZE - ITANHAÉM	0,2%	330ª ZE - TEODORO SAMPAIO	0,2%		
191ª ZE - IBIÚNA	0,2%	333ª ZE - PEDREIRA	0,2%		
194ª ZE - PORTO FERREIRA	0,2%	341ª ZE - EMBU DAS ARTES	0,2%		
196ª ZE - JUNQUEIRÓPOLIS	0,2%	349ª ZE - SÃO PAULO - JAÇANÃ	0,2%		
206ª ZE - CARAGUATATUBA	0,2%	356ª ZE - SOROCABA	0,2%		
212ª ZE - GUARUJÁ	0,2%	359ª ZE - ITAPEVI	0,2%		

Elogios

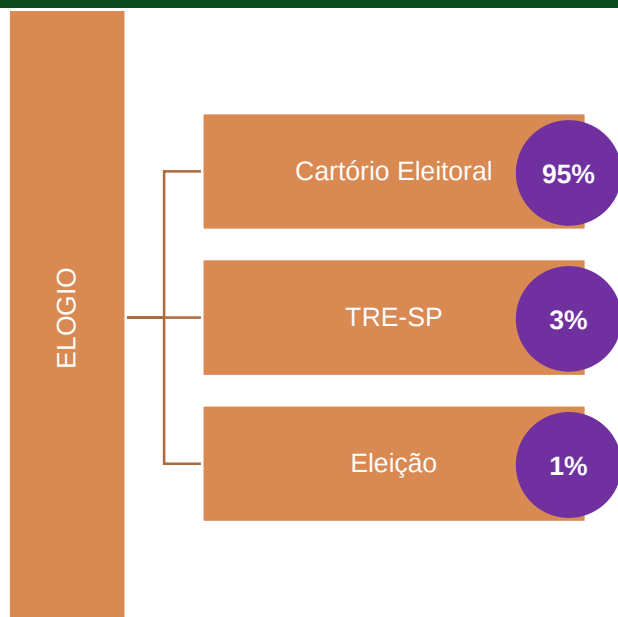
Dos 2.232 chamados atendidos pela SEOUVE em 2022, 10,66% foram Elogios.

Dentro dessa classificação, a maior parte dos elogios foi direcionada para Servidores de Cartórios Eleitorais (136 no total).

Assuntos mais abordados

Rol Exemplificativo

Unidades com Elogios



- Elogio/ Cartório Eleitoral/ Servidores

Chamado 2022002111

"Gostaria de parabenizar pelo excelente e rápido atendimento da Alessandra na 423 ze."

Descrição	%
TRE-SP	62,5%
CRE-SEC	12,5%
SAM	12,5%
STI	12,5%

Zonas Eleitorais com Elogios

Descrição	%	Descrição	%
423ª ZE - CAMPINAS	52,2%	63ª ZE - JAÚ	0,4%
406ª ZE - PRAIA GRANDE	14,3%	90ª ZE - PINDAMONHANGABA	0,4%
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	3,9%	192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	0,4%
33ª ZE - CAMPINAS	3,5%	230ª ZE - SUMARÉ	0,4%
213ª ZE - OSASCO	2,6%	271ª ZE - SOROCABA	0,4%
346ª ZE - SÃO PAULO - MORUMBI	2,2%	272ª ZE - SANTOS	0,4%
275ª ZE - CAMPINAS	1,7%	273ª ZE - SANTOS	0,4%
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1,3%	274ª ZE - CAMPINAS	0,4%
254ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIA	1,3%	317ª ZE - PRAIA GRANDE	0,4%
258ª ZE - SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS	1,3%	325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	0,4%
291ª ZE - FRANCA	1,3%	350ª ZE - SÃO PAULO - SAPOPEMBA	0,4%
378ª ZE - CAMPINAS	1,3%	361ª ZE - HORTOLÂNDIA	0,4%
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	0,9%	365ª ZE - MAUÁ	0,4%
20ª ZE - SÃO PAULO - VALO VELHO	0,9%	367ª ZE - FRANCISCO MORATO	0,4%
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	0,9%	395ª ZE - GUARULHOS	0,4%
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	0,9%	398ª ZE - SÃO PAULO - VILA JACUÍ	0,4%
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	0,4%	413ª ZE - SÃO PAULO - CURSINO	0,4%
16ª ZE - ATIBAIA	0,4%	416ª ZE - TABOÃO DA SERRA	0,4%
46ª ZE - FRANCA	0,4%	417ª ZE - SÃO PAULO - PARQUE DO CARMO	0,4%

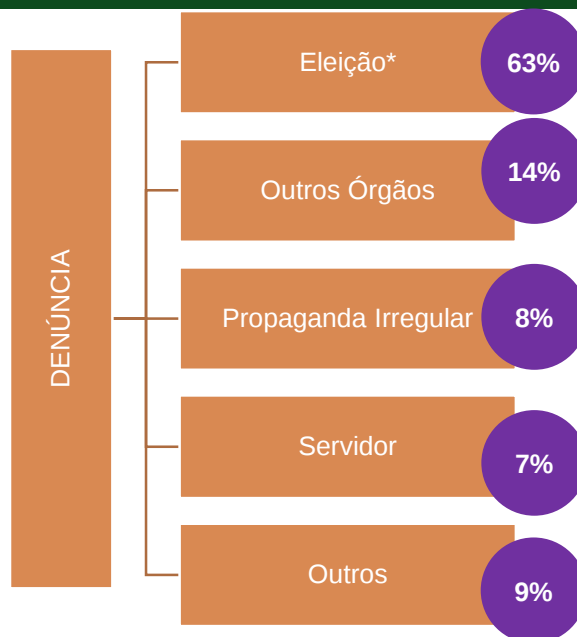
Denúncias

Dos 2.232 chamados atendidos pela SEOUVE em 2022, 8,15% foram referentes a Denúncias.

Dentro dessa classificação, a maioria parte das denúncias foram de propaganda irregular na eleição (41 no total).

Assuntos mais abordados

Rol Exemplificativo



- Denúncia/ Eleição/ Propaganda Irregular

Chamado 2022001522 – trocar exemplo

*“Candidato a Deputado Estadual colocando cartazes e bandeiras e trouxe brinquedos para as crianças pra chamar público dentro do Parque *** onde é proibido por Lei.”*

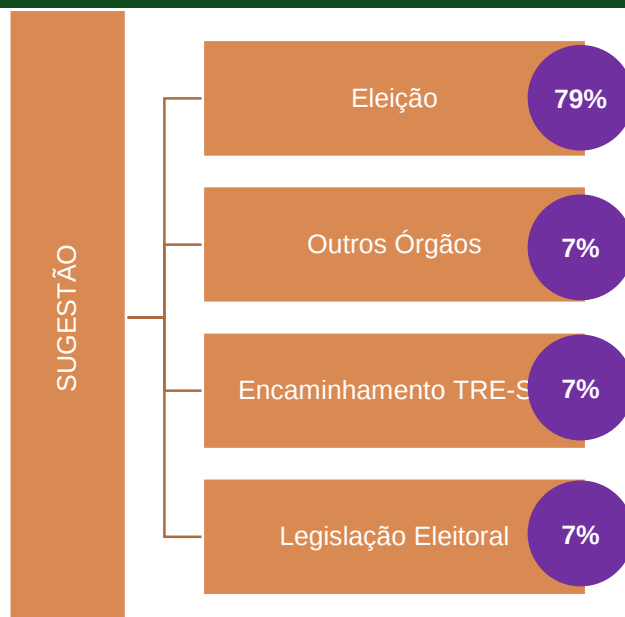
* O assunto “Eleição” pode contemplar compra de votos, condutas vedadas, crime eleitoral, fake news, local de votação, mesários, propaganda irregular, entre outros.

Sugestões

Dos 2.232 chamados atendidos pela SEOUVE em 2022, 1,21% foram referentes a Denúncias.
Dentro dessa classificação, a maioria parte das sugestões foram voltadas para eleição (11 no total).

Assuntos mais abordados

Rol Exemplificativo



- Sugestão/ Eleição

Chamado 2022001733

“Para melhorar o trabalho do mesário, seria viável que o caderno de votação tivesse um código de Barras com o número do título e que houvesse leitora acoplada ao teclado evitando problema na digitação manual.”

Chamados Destaques da Ouvidoria

Assunto:

Eleitor com dificuldade para fazer a transferência de Brasília para a 386ª ZE-Barueri.

A zona alega a falta de comprovante de endereço nos moldes da Portaria baixada pelo Juiz Eleitoral.

- Contato : CRE
- Solução: Em resposta ao chamado registrado na Ouvidoria, a Exma. Senhora Juíza Assessora desta Corregedoria, oficiou ao juízo da 386ª Zona Eleitoral, por meio do processo SEI, a recomendação para a revisão do normativo que fundamentou a negativa da transferência eleitoral, em atenção à legislação eleitoral, visando assegurar o exercício dos direitos políticos do eleitor demandante, bem como dos demais cidadãos que busquem os serviços desta Justiça especializada.

Assunto:

Eleitor de São Paulo solicitou transferência para Curitiba, via título net, porém ao preencher o citado requerimento registrou o endereço de São Paulo.

- Contato: 2ª ZE Perdizes - SP e Central do Eleitor do TRE-PR.
- Solução: Por intermédio da Ouvidoria, a 2ª ZE –SP remeteu o requerimento para a jurisdição do Paraná e, a Central do Eleitor do TRE-PR contactou o demandante e enviou o título net para processamento e regularização do título do eleitor.

Assunto:

Seção localizada no andar superior e o elevador não funcionou no 1º Turno.

- Contato: 127ª ZE- São José dos Campos
- Solução: Após solicitação da Ouvidoria, o Chefe do Cartório disponibilizou a seção no térreo.

Ouvidoria da Mulher



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE



Em dezembro de 2021, por meio da PORTARIA CONJUNTA TRE/SP Nº 319/2021, foi instituído na Ouvidoria o canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.



O canal tem por objetivo principal promover a escuta ativa, ao receber e encaminhar aos órgãos competentes as referidas demandas, praticadas por representantes ou em função das atividades no âmbito do Tribunal.



No ano de 2022, foram recebidas 04 denúncias (sendo um em duplicidade).

As manifestações foram 100% respondidas às demandantes.

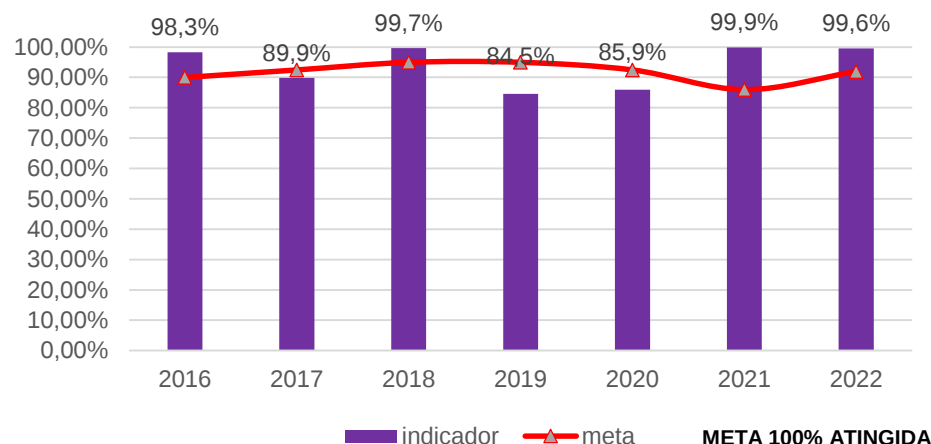
Indicadores de Desempenho

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macro desafio Garantia dos Direitos Fundamentais - Promover a Cidadania e a Responsabilidade Social e dentre as áreas elegidas pela Administração para contribuir para o alcance desse tema estratégico encontra-se a Ouvidoria que tem sob a sua responsabilidade a gestão dos seguintes indicadores estratégicos:

Taxa de Congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

Tempo Médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

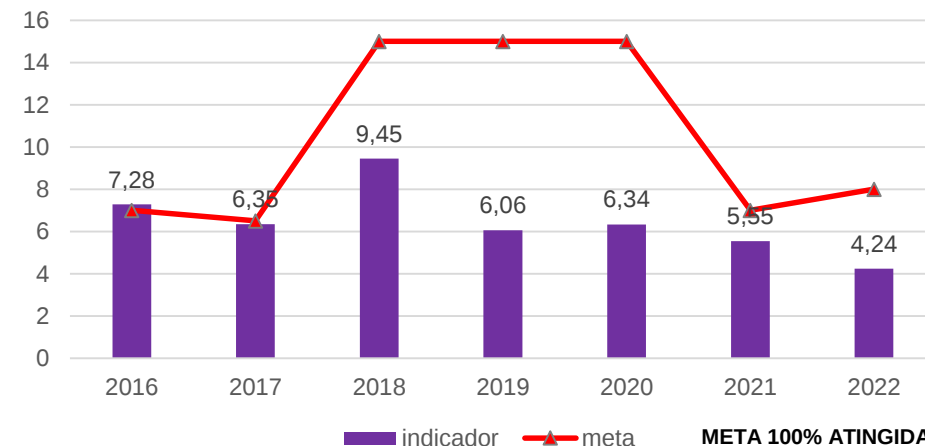
SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA
Taxa de Congestionamento



Taxa de Congestionamento 2022

Total de contatos que receberam resposta em 2022	2.180
Total de contatos recebidos em 2022	2.187
Índice de respostas apurado	99,59%*
Meta 2022	92%

SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA
Tempo Médio de Resposta



Tempo Médio de Resposta 2022

Número de contatos respondidos em 2022	2.180
Somatório da quantidade de dias úteis	9.248
Tempo Médio apurado	4,24
Meta 2022	8

* Os chamados não respondidos foram cancelados pelos demandantes antes da atuação da Ouvidoria.

Fonte: Sistema OUVE – Módulo OUVE - Relatórios R40 – Período de 01/01/2016 à 31/12/2022 - Dados extraídos em 23/01/2023 14:12:27

MÍDIAS SOCIAIS

A Secretaria de Comunicação Social é responsável pela gestão dos perfis oficiais do TRE-SP.



ALCANCE E IMPRESSÕES

No Facebook e no Instagram contabilizamos o alcance das publicações (quantidade total de pessoas que receberam as nossas postagens), já no Twitter contabilizamos as impressões (representam o número de vezes que a publicação foi exibida).

ENGAJAMENTOS

O engajamento indica que a publicação é relevante para o público e inclui todas as ações envolvendo o post, como curtidas, comentários e compartilhamentos.

SEGUIDORES E INSCRITOS

A cada quadrimestre é contabilizado o número de novas pessoas que se inscreveram para acompanhar os perfis do TRE-SP, bem como a quantidade total de seguidores e visualizações do conteúdo postado em todas as redes sociais.

Por exemplo, em 2022, no YouTube, foram contados 17.002 inscritos, 516 vídeos, com 2.310.097 visualizações

Dados Estatísticos

Quantidade de Atendimentos		
2022	Facebook/ Instagram	Twitter
1º quadrimestre	1.006	21
2º quadrimestre	770	12
3º quadrimestre	874	12
Total por rede	2.650	45
Total de todas as redes	2.695	

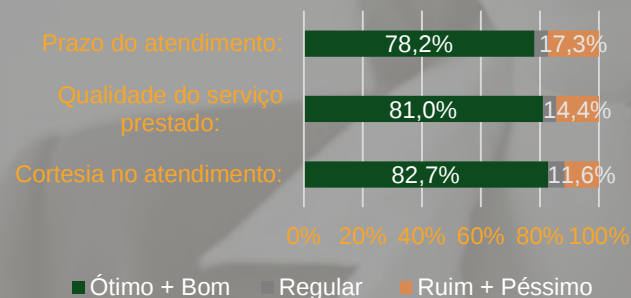
Novos Seguidores			
2022	Facebook	Instagram	Twitter
1º quadrimestre	824	1.775	256
2º quadrimestre	305	2.817	578
3º quadrimestre	465	4.012	551
Novos seguidores	1.594	8.604	1.385
Total de seguidores	109.852	23.910	15.481

Alcance e Impressões			
2022	Facebook	Instagram	Twitter
Janeiro	252.792	64.670	123.657
Fevereiro	213.816	48.522	52.832
Março	343.841	75.534	108.895
Abril	268.699	70.949	134.160
Maio	272.923	103.004	64.354
Junho	121.440	202.194	101.535
Julho	166.419	221.008	523.228
Agosto	153.848	66.798	79.751
Setembro	228.189	116.170	388.183
Outubro	364.268	1.044.050	257.364
Novembro	195.000	100.040	121.783
Dezembro	96.778	75.249	121.116
Total	2.678.013	2.188.188	2.076.858

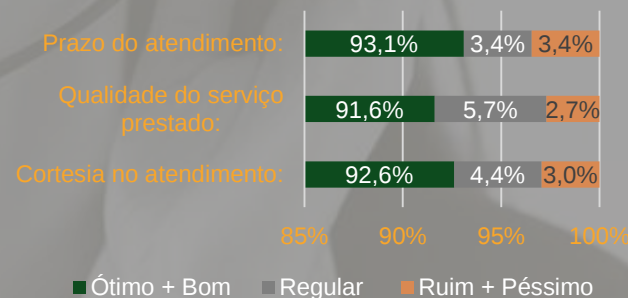
Engajamentos e Interações			
2022	Facebook	Instagram	Twitter
Janeiro	24.082	5.099	2.023
Fevereiro	19.952	3.236	1.342
Março	27.780	6.914	2.679
Abril	20.275	7.144	3.558
Maio	19.237	17.442	2.094
Junho	17.033	27.626	3.732
Julho	24.376	34.927	16.000
Agosto	13.263	5.626	2.474
Setembro	10.962	10.733	4.687
Outubro	23.378	23.639	6.367
Novembro	14.139	6.216	2.872
Dezembro	1.974	3.712	2.269
Total	216.451	152.314	50.097

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

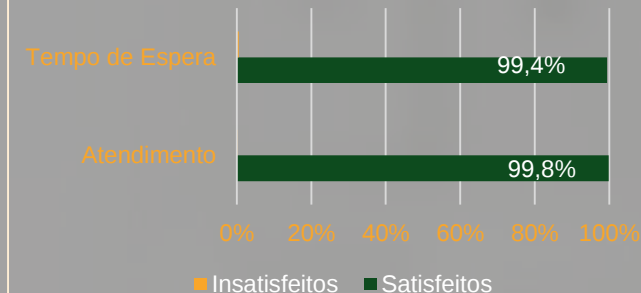
SITE TRE-SP



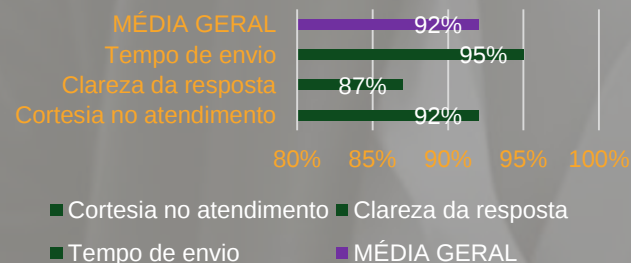
E-MAIL TRE-SP



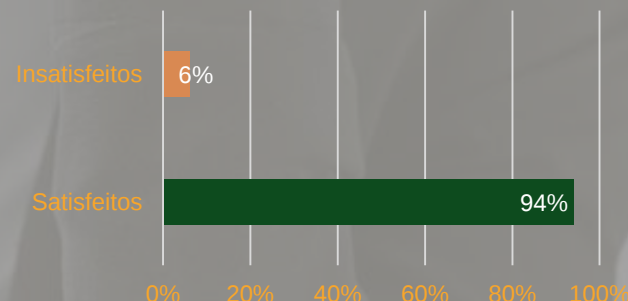
CARTÓRIOS ELEITORAIS



SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



CENTRAL DE ATENDIMENTO



SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA



DESTAQUES 2022

Fevereiro

Registro de Candidatura

Em 25 de fevereiro, o TRE-SP iniciou o recrutamento de servidores para força-tarefa do Registro de Candidaturas.

Os interessados passaram por um processo de seleção interna na qual contemplou análise curricular e entrevista com representantes da Secretaria Judiciária.

Uma servidora da Seção de Apoio à Ouvidoria foi aprovada no processo e atuou na força-tarefa.



Abril

Alistamento Eleitoral

A Administração do TRE-SP, em 25 de abril, solicitou a participação dos servidores e servidoras na força-tarefa de final de alistamento, destinada a auxiliar os cartórios da Capital e da Grande São Paulo.

Três servidores da Seção de Apoio à Ouvidoria e uma servidora da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria apoiaram a operação, concomitantemente ao trabalho na Ouvidoria.



Abril



LGPD

A Ouvidoria do TRE-SP participou do Seminário “Impactos da LGPD na Justiça Eleitoral e nas Eleições 2022”.

O evento ocorreu nos dias 11 e 12 de abril na Escola de Magistratura do Estado do Ceará e teve como objetivo discutir os impactos da LGPD, a Lei Geral de Proteção de Dados, na Justiça Eleitoral e nas Eleições 2022.

O tratamento dos dados pessoais recebeu atenção especial com o advento da Lei n. 13.709/2018, cujo objetivo é a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Junho

Encontro de Ouvidores

O IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais foi realizado, nos dias 23 e 24 de junho, na sede do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP).

A programação do encontro contou com palestras e promoveu a II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais e a reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud).

O evento é uma oportunidade para ouvidores e ouvidoras de tribunais de todo Brasil discutirem o papel das ouvidorias no âmbito do Judiciário. O TRE-SP foi representado por seu ouvidor, Desembargador Dr. Jose Antonio Encinas Manfré, apoiado pela Coordenadoria Executiva da Ouvidoria e pela Seção de Apoio à Ouvidoria.

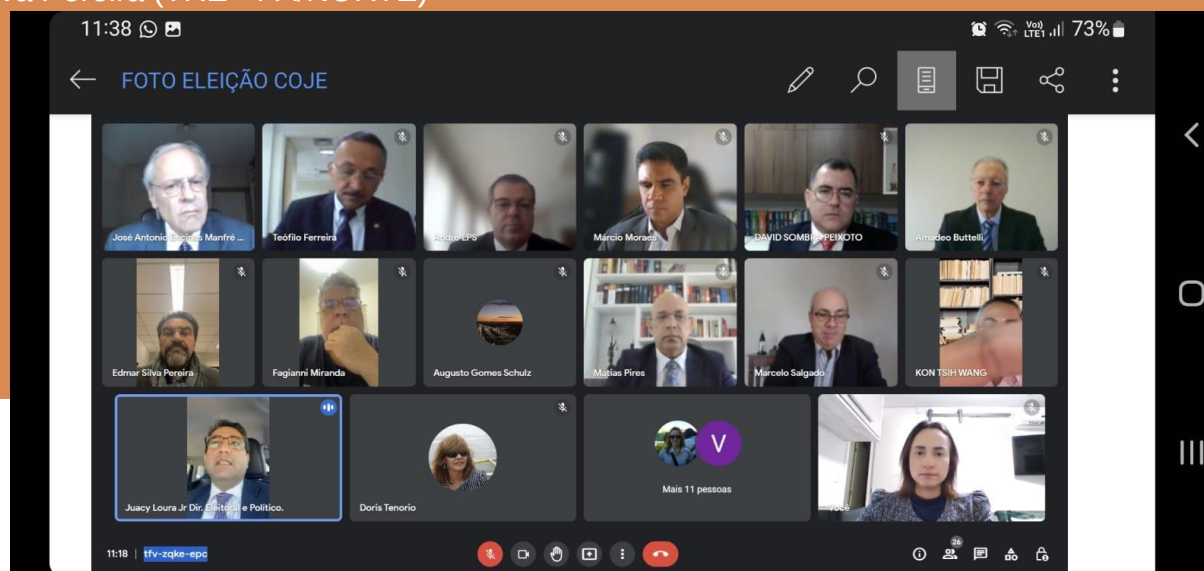


Julho

Composição COJE

No dia 1º julho de 2022, o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE – elegeu nova Comissão Executiva que passou a ser composto pelo:

- *Presidente - Juíza Kamile Moreira Castro (TRE - CE/NORDESTE)*
- **Vice-Presidente – Desembargador José Antônio Encinas Manfré (TRE - SP/SUDESTE)**
- *1º Secretário - Juiz Márcio Antônio de Sousa Moraes Júnior (TRE - GO/CENTRO OESTE)*
- *2º Secretário – Juiz Amadeo Henrique Ramella Butelli (TRE - RS/SUDESTE)*
- *3º Secretário - Juiz Edmar Silva Pereira (TRE - PA/NORTE)*



Agosto

Comenda ao Mérito

O Excelentíssimo Ouvidor do TRE-SP, Senhor José Antonio Encinas Manfré, recebeu no dia 30 de agosto de 2022, a Comenda do Mérito ao Ouvidor pelos elevados serviços prestados ao incremento das ações desenvolvidas pela Ouvidoria Eleitoral.



Setembro

Eleições na Escola

No dia 27 de setembro, a Escola Judiciária Eleitoral Paulista realizou, com participação da Ouvidoria do TRE-SP, uma ação do Projeto “A Justiça Eleitoral vai até você”, no Colégio Anglo Leonardo da Vinci – Unidade Alphaville.

Durante as dinâmicas, foram apresentados conceitos de cidadania, eleições, voto e segurança da urna, tudo de maneira lúdica e com linguagem acessível, o que contribuiu para manter as crianças curiosas e interessadas sobre os assuntos tratados.

A atividade seguiu despertando interesse dos participantes, que puderam interagir com a urna eletrônica e simular uma eleição com o módulo treinamento da Justiça Eleitoral.

Houve apuração dos votos e proclamação dos eleitos fictícios, com a rapidez e confiabilidade características do sistema eleitoral brasileiro.

A ação contou, ainda, com a participação do Diretor Geral do TRE-SP, Cláudio Cristiano Abreu Corrêa, e com a Coordenadora Executiva da Ouvidoria, Magaly Silicani Cardoso.



Outubro



Teste de Integridade

No dia 03 de outubro, Primeiro Turno das Eleições de 2022, ocorreu o Teste de Integridade no Centro Cultural de São Paulo.

O processo tem início na véspera das eleições, quando a Justiça Eleitoral, em cerimônia pública, recebe a indicação de 33 urnas eleitorais escolhidas por representantes dos partidos políticos e de entidades fiscalizadoras que serão submetidas à auditoria.

No domingo das eleições, antes do início da votação, cada uma das 33 urnas escolhidas expede um relatório chamado “zerézima” para comprovar que não há nenhum voto computado nos equipamentos.

Em seguida e durante o decorrer do dia, ao mesmo tempo em que ocorre a votação oficial no Brasil, servidores do Poder Judiciário e do Ministério Público recebem os votos das cédulas de papel e digitam nas 33 urnas eletrônicas.

Ao final da votação, às 17h, é impresso um Boletim de Urna (BU) com os votos computados em cada equipamento e um boletim expedido pelo sistema que contém os votos das cédulas de papel.

O objetivo é comprovar a coincidência entre os resultados dos votos efetuados em cédulas de papel e os votos digitados nas urnas eletrônicas.

Os trabalhos, até o Primeiro Turno das Eleições de 2022, foram conduzidos pela Coordenadora Executiva da Ouvidoria, Magaly Silicani Cardoso e contou com a participação dos integrantes da Ouvidoria TRE-SP, dentre os colaboradores do Poder Judiciário.

Novembro



POP Rua Jud Sampa

A segunda edição do Pop Rua Jud Sampa ocorreu nos dias 21 a 23 de novembro.

Nos três dias do evento, realizado na Praça da Sé, na capital, a Justiça Eleitoral Paulista emitiu 420 títulos eleitorais. A iniciativa também facilitou a regularização eleitoral e a emissão de certidões para pessoas em situação de rua.

Os trabalhos nos oito guichês do TRE-SP instalados no evento foram coordenados pela 1ª Zona Eleitoral – Bela Vista, com o apoio da Ouvidoria do tribunal na divulgação de informações sobre os serviços eleitorais e os canais de atendimento ao cidadão.

Dezembro

Reunião do COJE

Nos dias 05 e 06 de dezembro de 2022, a Ouvidoria do TRE-SP participou da XIV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE – a qual teve como objetivo aumentar a integração entre as Ouvidorias Eleitorais e deliberar ações com intento de contribuir com a eficiência dos serviços e práticas ambientais, sociais e de governança no âmbito da Justiça Eleitoral.

Dentre outras ações deliberadas, destacam-se, instituição de grupo de trabalho para a integração sistêmica nacional das ouvidorias eleitorais, fortalecimento dos espaços exclusivos e especializados para atendimento da mulher em situação de violência, incentivo às ações pertinentes à acessibilidade e ao atendimento à população em situação de rua, de risco e/ou marginalizadas.



Dezembro

Diplomação

Os candidatos eleitos no estado de São Paulo foram diplomados no dia 19 de dezembro, às 11h, em cerimônia na Sala São Paulo, na capital paulista. Foram diplomados 94 deputadas e deputados estaduais, 70 deputadas e deputados federais, o senador Marcos Pontes e seus dois suplentes, o governador eleito Tarcísio de Freitas e seu vice, Felício Ramuth.

Diplomação é o ato pelo qual a Justiça Eleitoral atesta que a candidata ou o candidato foi efetivamente eleita ou eleito pelo povo e, por isso, está apta ou apto a tomar posse no cargo. A entrega do diploma acontece após o término do pleito, a apuração dos votos e o vencimento dos prazos de questionamento e de processamento do resultado da votação. O documento é indispensável para que os eleitos tomem posse em 2023.

O evento é conduzido pelos servidores do TRE-SP, dentre eles, integrantes da Ouvidoria.



CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

FEVEREIRO

Curso "Primeiros passos para uso de linguagem simples" (1 Servidor)

Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores (1 Servidor)

Curso "Teletrabalho e Educação à Distância" (1 Servidor)

FUNPRESP - A previdência complementar (1 Servidor)

Lei nº 8.112/90 e suas alterações (1 Servidor)

Políticas públicas e Governo local (1 Servidor)

MAIO

Palestra "Elas Convidam" - Comissão TSE Mulheres (3 Servidores)

Democracia e eleições na América Latina e os desafios das autoridades eleitorais (1 Servidor)

Webinário "Eleições 2022" (1 Servidor)

Webinário "Assédio, Discriminação e Impacto na Saúde" (4 Servidores)

Webinário "Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação" (4 Servidores)

MARÇO

Seminário "Gestão do cadastro eleitoral" (2 Servidores)

Curso "Ambientação para o Windows 10" (3 Servidores)

A Justiça Eleitoral e o enfrentamento à desinformação (1 Servidor)

Curso "Mundo conectado - Manual de sobrevivência" (1 Servidor)

"Linguagem simples aproxima o Governo das pessoas. Como usar?" (2 Servidores)

Curso "Gestão por Competências" (2 Servidores)

Curso "Planejamento Estratégico para Organizações Públicas" (1 Servidor)

MAIO

Desinformação TSE (4 Servidores)

Palestra "Linguagem Cidadã" (2 Servidores)

Ágil no contexto do serviço público (1 Servidor)

Criatividade e novas tecnologias para facilitar o seu dia a dia no trabalho (1 Servidor)

Princípios do Design Thinking e inovação em governo (1 Servidor)

ABRIL

Palestra "Sensibilização em Ciber segurança" (2 Servidores)

Treinamento de prevenção e combate a princípio de incêndio (3 Servidores)

Webinário "Final de Alistamento - Eleições 2022" (3 Servidores)

Curso "Acessibilidade em espaços de uso público no Brasil" (1 Servidor)

JUNHO

1º Encontro Nacional de Enfrentamento à Desinformação (2 Servidores)

Seminário "Direito Fundamental à Proteção de Dados e LGPD" (3 Servidores)

Semana do Meio Ambiente 2022 (1 Servidor)

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

JULHO

1º Fórum de Lideranças da Justiça Eleitoral (2 Servidores)

Curso "Infografia: os segredos de uma comunicação eficaz" (5 Servidores)

Webinário "Propaganda" (2 Servidores)

AGOSTO

1º Encontro dos Servidores das Ouvidorias - TSE

Semana de prevenção de acidentes e segurança aplicada no trabalho (1 Servidor)

Ergonomia aplicada no Trabalho (2 Servidores)

Curso de Atualização em Direito Eleitoral (2 Servidores)

Autoconhecimento da Trilha de Aprendizagem de Novas Lideranças (1 Servidor)

SETEMBRO

Webinário "Auxílio alimentação dos colaboradores - PIX/CPF" (1 Servidor)

NOVEMBRO

Curso "Power BI Essencial" (1 Servidor)

DEZEMBRO

Curso "Revisão Gramatical" (1 Servidor)

Curso "Direito Eleitoral" (1 Servidor)

Curso "Prática de Redação de Peças Processuais da Área Criminal" (1 Servidor)

Curso "Filosofia e Direito" (1 Servidor)

Curso "O Ministério Público como Garantia Fundamental e o Processo Estrutural" (1 Servidor)

OBRIGADO!

 *Coordenadoria Executiva da Ouvidoria*

 *couvex@tre-sp.jus.br*

Seção de Atendimento ao Cidadão



Ligue para



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE