



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA
2023

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SÃO PAULO

EXERCÍCIO 2023

Presidente

Des. Paulo Sérgio Brant de Carvalho Galizia

Vice- Presidente e Corregedor Regional

Des. Silmar Fernandes

Diretor-Geral

Claucio Cristiano Abreu Corrêa

OUVIDORIA

Ouvidor

Des. José Antonio Encinas Manfré

Ouvidor Substituto

Regis de Castilho Barbosa Filho (até 05/11/23)
Maria Domitila Prado Manssur (a partir de 06/11/2023)

Coordenadora Executiva da Ouvidoria

Magaly Silicani Cardoso

Assistente

Letícia de Souza Machado

Chefe de Seção de Apoio à Ouvidoria

Suely Ito

Chefe de Seção de Atendimento ao Cidadão

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

Encarregado da Central de Atendimento

Samuel Mendes Pereira

Servidores

Helena Vitorino
Imad Ali Nasser
José Maria de Oliveira Pereira
Marélen Kellen Soares Lopes
Juliano Meneghini
Paulo Silas Giacomini
Sávio Nunes Amaral

Terceirizadas

Beatriz Silva Miranda
Camila Barbosa Rodrigues Silva
Franciele Beatriz Teodoro Alvarenga
Jennifer Alixandre Dos Santos
Jessica Zonta
Larissa Regina Dos Santos Silva
Lethicia Princesa Ferreira Silva
Marcela Fernandes Da Silva Santos
Rayane De Oliveira Keler
Yasmin dos Santos Silva

© 2024 Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem a autorização expressa dos autores.
A violação de direitos autorais está prevista na Lei n.º 9.610/98.

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria
Rua Francisca Miquelina, 123
Prédio Brigadeiro - 6º andar – sala 609
Bela Vista – São Paulo – SP
CEP: 01317-000
couvex@tre-sp.jus.br
(11) 3130-2592



SUMÁRIO

[Introdução](#)

[Palavra do Ouvidor](#)

[Canais de relacionamento com a sociedade](#)

[Canais de relacionamento com o público interno](#)

[Disque Eleitor 148](#)

[Seção de Atendimento ao Cidadão](#)

[Seção de Apoio à Ouvidoria](#)

[Ouvidoria da Mulher](#)

[Destaques](#)

[Capacitação](#)

INTRODUÇÃO

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 solicitar informações, apresentar reclamações, denúncias, elogios e sugestões relativos aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

Nesses 12 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).

Até junho de 2022, os canais de atendimento ao eleitor e à eleitora eram regidos por áreas distintas.

O Disque Eleitor 148, que realiza atendimento telefônico, integrava a Secretaria de Tecnologia da Informação. A Seção de Atendimento ao Cidadão, antigo Núcleo de Informação ao Cidadão, era vinculada à Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições. E o Núcleo de Apoio à Ouvidoria, área precursora da Seção de Apoio à Ouvidoria, era a única subordinada à Presidência do Tribunal.

Com a reestruturação instituída por meio da Resolução TRE-SP nº 581/2022, os núcleos foram agrupados em uma Coordenadoria ligada diretamente à Presidência.

A nova estrutura administrativa permitiu a adequação à Resolução CNJ nº 432/2021 e à Resolução TSE nº 23.705/2022, as quais estabelecem que as Ouvidorias Eleitorais devem ser vinculadas à Presidência. Esta determinação permitiu a uniformização das respostas fornecidas ao Eleitorado Paulista e fortaleceu a proposição de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

Este relatório apresenta informações relacionadas à nova gestão da Ouvidoria e aos dados estatísticos sobre as demandas registradas nos principais canais de atendimento utilizados pelos usuários e usuárias no exercício de 2023, em especial, as manifestações referentes a reclamações, elogios, denúncias, solicitações, sugestões e pedidos de informação.

Cumpre-se, assim, o artigo 17 da Resolução TRE-SP nº 626/2023.

PALAVRA DO OUVIDOR



José Antonio Encinas Manfré
Des. Ouvidor do TRE-SP

No dia 11 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.

Cada magistrado, desde a criação da Ouvidoria no TRE-SP, deixou a sua valorosa contribuição para o fortalecimento e crescimento da unidade.

No período que estive à frente da Ouvidoria, defendemos a independência administrativo-funcional da Ouvidoria, bem como estimulamos o relacionamento e o compartilhamento de conhecimento entre Ouvidor e demais Servidores que atuam na unidade.

Implantamos diretrizes que proporcionaram a padronização de atividades e prazos de resposta, permitindo maior fluidez, assertividade e celeridade no encaminhamento de demandas internamente e no retorno definitivo ao solicitante, proporcionando atendimento de excelência à cidadã e ao cidadão.

Além disso, promovemos ações internas, com outros órgãos e ações junto a sociedade voltadas para a promoção da cidadania e da responsabilidade social.

Diante do histórico de progresso e de melhorias instituídas na Ouvidoria do TRE-SP, apresentados neste relatório, é que me encontro no fim de 2023, com grande satisfação e honra, para encerrar a minha jornada como Ouvidor.

Agradeço aos que estiveram ao meu lado nessa jornada, aos servidores e colegas de trabalho, que confiaram em mim para expressar suas vozes. Juntos, construímos pontes e aproximamos os serviços eleitorais daqueles que deles necessitam.

Muito obrigado!

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

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

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| <p>PORTAL DA JUSTIÇA ELEITORAL</p> <p><i>Consulta sobre andamento processual, acesso ao Portal da Transparência e aos demais serviços eleitorais.</i></p> <p>http://www.tre-sp.jus.br</p> | <p>CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO</p> <p><i>Manual instrutivo no site</i></p> <p>879.353 visualizações</p> | <p>CENTRAL DE ATENDIMENTO</p> <p><i>Canal telefônico Disque 148</i></p> <p>21.871 chamadas atendidas</p> | <p>SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO</p> <p><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></p> <p>383 pedidos de informação</p> | <p>SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA</p> <p><i>Atende a reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios</i></p> <p>666 manifestações</p> | <p>POSTOS DE ATENDIMENTO</p> <p><i>Locais que realizam atendimento presencial, tais como cartórios eleitorais e Poupatempo</i></p> <p>1.220.429* Atendimentos RAE**</p> |
| <p>FACEBOOK</p> <p>/tresp.oficial</p> <p>109.16 seguidores</p> | <p>X (antigo Twitter)</p> <p>@trespjustbr</p> <p>15.282 seguidores</p> | <p>INSTAGRAM</p> <p>/trespjustbr</p> <p>26.499 1.404.065 seguidores visualizações</p> | <p>YOUTUBE</p> <p>/trespjustbr</p> <p>17.515 87.019 inscritos visualizações</p> | <p>TIKTOK</p> <p>@trespjustbr</p> <p>8.533 48.124 inscritos visualizações</p> | <p>LINKEDIN</p> <p>@trespjustbr</p> <p>3.573 seguidores</p> |

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICO INTERNO



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

62 mensagens



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

57 mensagens



DISQUE ELEITOR 148

A Central de Atendimento 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 21.871 ligações, sendo, em média, 50,3% foram resolvidas pela própria URA.

Os assuntos mais procurados foram referentes ao título de eleitor (alistamento, transferência, segunda via e revisão dos dados), seguido por justificativa e certidão de quitação eleitoral.

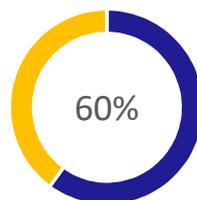
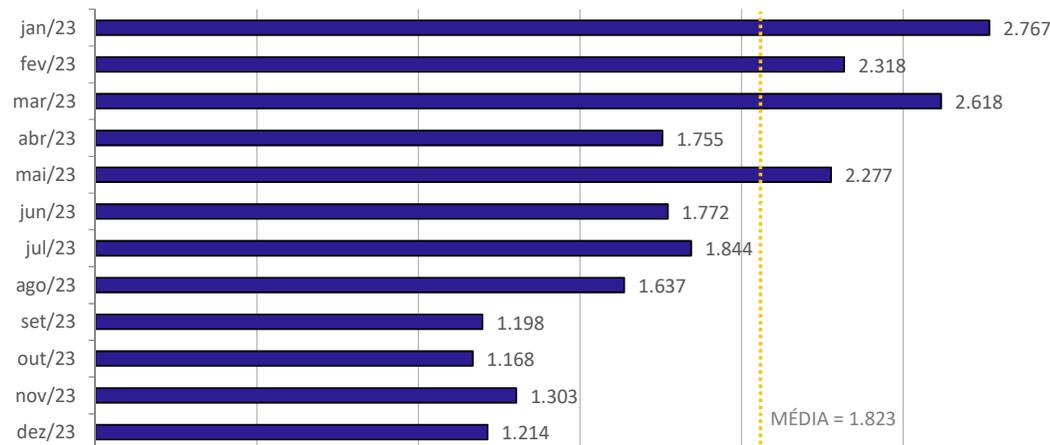
Os meses com maior volumetria foram janeiro e março. Porém, por se tratar de ano não eleitoral, houve queda gradual e significativa a partir do mês de abril, findando o ano com média mensal de 1.823 ligações.

| Volumetria de 3 anos | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|------|------|------|
|----------------------|------|------|------|

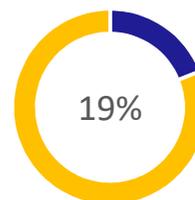
| | | | |
|----------------------|---------|---------|--------|
| Ligações telefônicas | 107.895 | 103.863 | 21.871 |
|----------------------|---------|---------|--------|

EVOLUÇÃO

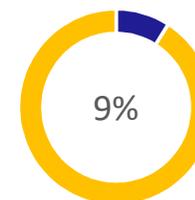
QUANTIDADE DE LIGAÇÕES



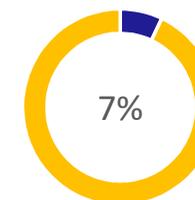
Alistamento,
Transferência, 2ª via
e Revisão dos dados



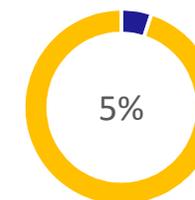
Justificativa



Certidão eleitoral



Consulta de débitos



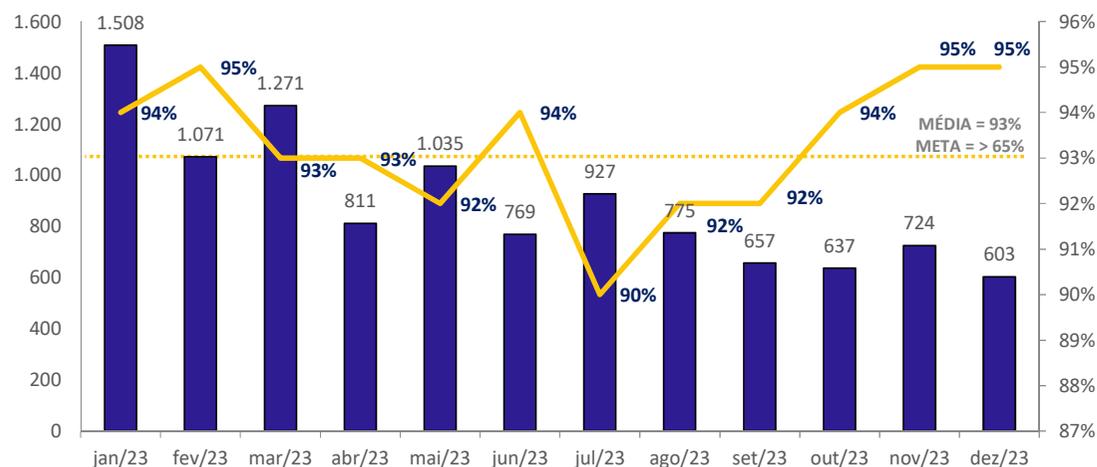
Endereço de ZE

| Volumetria de 3 anos | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|------|------|------|
|----------------------|------|------|------|

Ligações telefônicas (atendente) 25.193 24.048 10.788

EVOLUÇÃO

ATENDIMENTO HUMANO - LIGAÇÕES ATENDIDAS E GRAU DE SATISFAÇÃO



DISQUE ELEITOR 148 – ATENDIMENTO HUMANO

A Central de Atendimento conta com 08 (oito) funcionárias terceirizadas para realizar o atendimento humano, de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

Apesar da queda do total de ligações, a proporção de atendimentos realizados pela equipe terceirizada tem crescido consideravelmente. Entre janeiro a agosto de 2023, 52,3% das ligações recebidas eram solucionadas na própria URA com as informações pré-gravadas. De setembro em diante, mais de 53% dos atendimentos foram solucionados pelas funcionárias.

Observa-se, também, elevado grau de satisfação. No ano de 2023, em média, 93% das pessoas que foram recepcionadas pela equipe terceirizada ficaram satisfeitas com o atendimento.

A maioria das pessoas que derivam para o atendimento humano solicitam ajuda para agendar atendimento presencial nos cartórios eleitorais (15%). Em seguida, as informações mais solicitadas são referentes a revisão de dados eleitorais (10%), alistamento (8%), biometria (6%), pagamento (5%) e regularização de multas (4%).



SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações públicas da Justiça Eleitoral Paulista pessoalmente, por correspondência ou pela internet, por meio de formulário eletrônico próprio.

Em 2023, a Seção de Atendimento ao Cidadão recebeu 383 pedidos de informação, sendo mais de 90% foram enviados pela internet, por pessoa física com idade entre 19 a 59 anos.

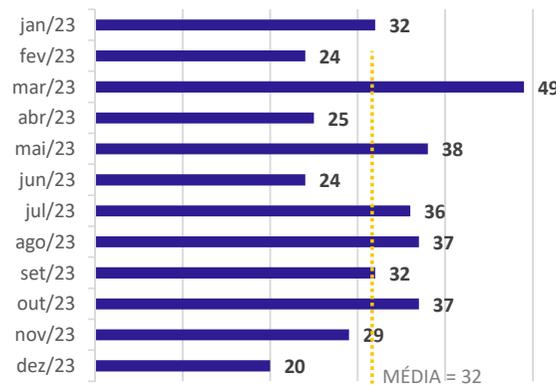
O tempo médio de resposta ao pedido foi de 01 (um) dia útil. E o percentual de satisfação é de 90,63% para o critério 'clareza da informação', 93,75% para 'cortesia do atendimento' e 87,5% para 'tempo de envio'.

Os assuntos mais consultados foram: concurso público para servidores do TRE-SP (16,71%), estatística de eleições (11,22%) e como emitir certidões (10,70%).

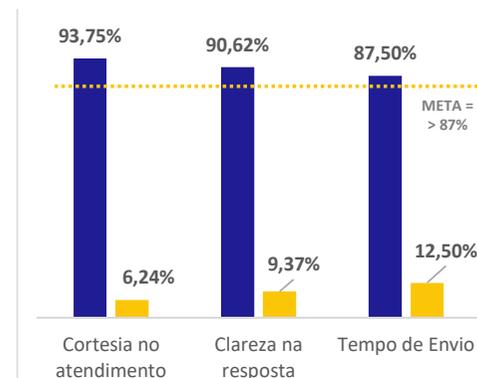
| Volumetria de 3 anos | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|-------|-------|------|
| Pedido de informação | 1.442 | 1.072 | 383 |

EVOLUÇÃO

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



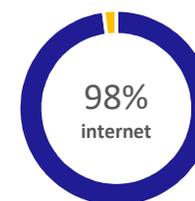
GRAU DE SATISFAÇÃO



Tipo de pessoa



Faixa etária



Forma de contato



Tempo de Resposta



SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA

A unidade recebe chamados de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios de eleitores e eleitoras da Justiça Eleitoral Paulista presencialmente e por meio de e-mail, formulário eletrônico (internet) e impresso (cartórios eleitorais).

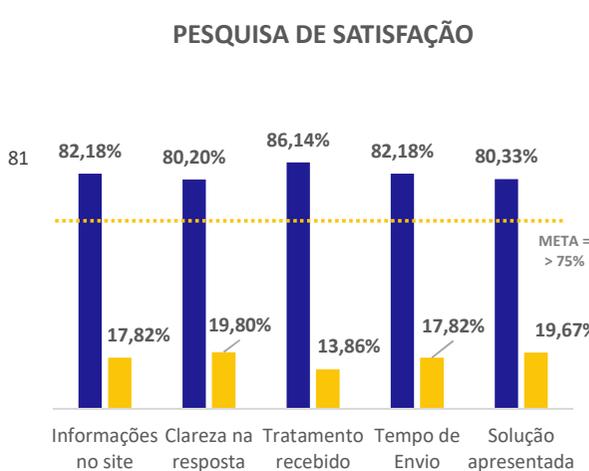
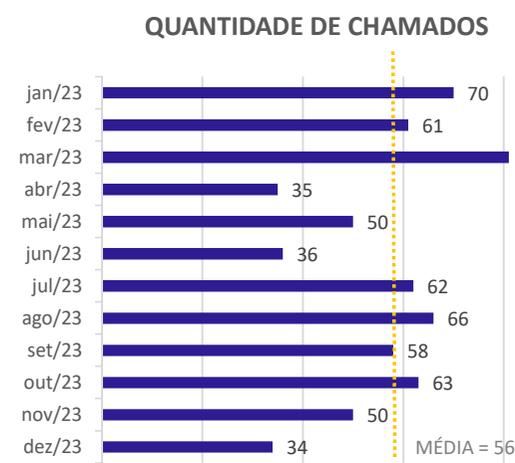
Além de atendimento, a SeOuve realiza ações de cidadania, revisão da Carta de Serviços ao Usuário, atividades de aprimoramento do sistema Ouve e participação em Grupos de Trabalho do TRE-SP e de colégios eleitorais.

A Seção coopera para o Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP e 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 (*índice de resposta*)
- Indicador nº 2.1.3.8- Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.

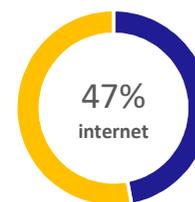
| Volumetria de 3 anos | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------|-------|-------|------|
| Chamados recebidos | 1.964 | 2.232 | 666 |



Tipo de pessoa



Faixa etária



Forma de contato



Taxa de congestionamento

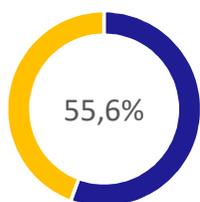


Tempo de Resposta

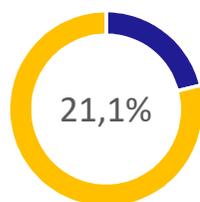
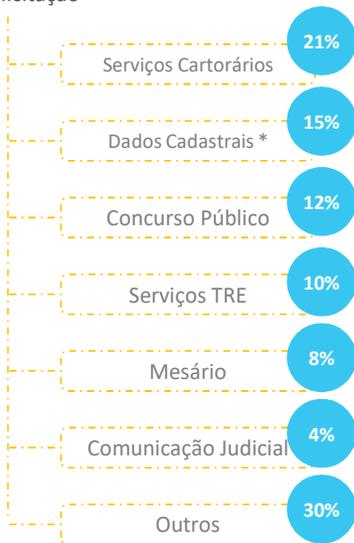


SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA - ASSUNTOS

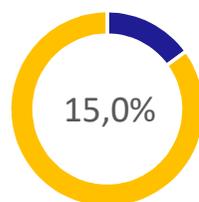
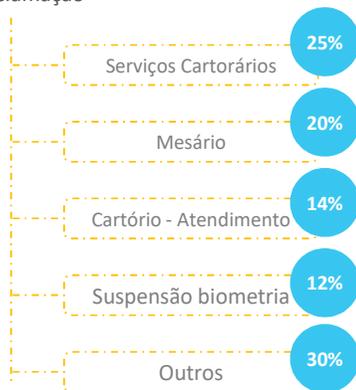
Em 2023, a unidade recebeu 666 chamados distribuídos entre os seguintes grupos e assuntos:



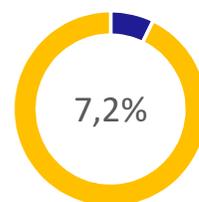
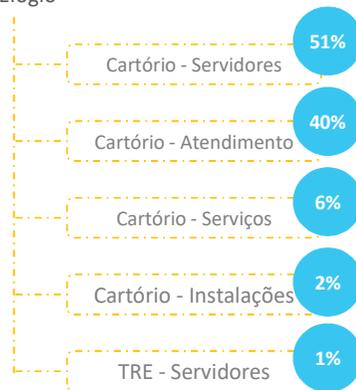
Solicitação



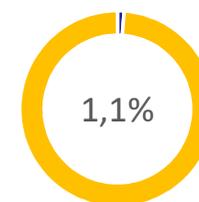
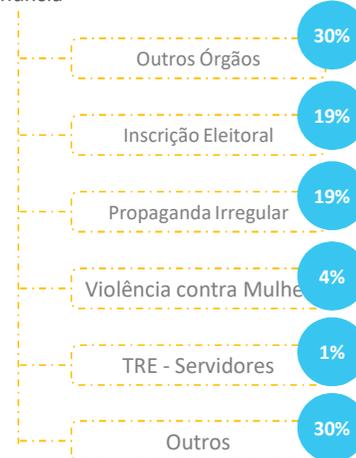
Reclamação



Elogio



Denúncia



Sugestão



CHAMADOS DESTAQUES DA OUVIDORIA

- 1) **Caso Pop Rua** - não houve chamado registrado no sistema. O caso chegou à Ouvidoria por meio do atendimento no PopRua Jud da Sé, no final de 2022, mas só foi resolvido no ano seguinte. Eleitor possuía uma anotação de processo migração de 1998, o qual impedia a regularização de sua inscrição eleitoral. A Defensoria emitiu a certidão de extinção e a SeOuve encaminhou para o cartório responsável, mas não resolveu a pendência completamente, tendo em vista que o próprio TJ estava com dificuldade de encontrar a informação correta sobre a extinção da punibilidade do demandante. Assim, ao assistir o webinar da CRE, percebemos que seria possível resolver o problema do eleitor, uma vez que, para estes casos de processo de migração, os cartórios eleitorais estavam autorizados a contatar diretamente o Tribunal de Justiça. Então foi retomado o caso com o auxílio da servidora da Corregedoria, a qual diligenciou junto à Vara de Execuções, que encontrou o andamento relativo à extinção das penas referidas, o qual estava assinalado em função equivocada no sistema. Feita a correção, permitiu-se a emissão de nova certidão, conseguindo, assim, solucionar o problema da regularização do cidadão perante a Justiça Eleitoral;
- 2) **2023000557** - caso do estagiário desligado imotivadamente do trabalho em Cartório Eleitoral. Após solicitação da Ouvidoria, foi expedida uma comunicação interna por Linha Direta (LD401 Secretaria) alertando às chefias que todos os desligamentos de estagiários(as) devem ser comunicados à Seção de Gestão de Estagiários e Requisitados acompanhados, obrigatoriamente, de sua motivação, alterando-se, assim, o procedimento do cartório em relação à dispensa de estagiários;
- 3) **2023000375** - Eleitor solicitou certidão de participação das eleições municipais de 1988 e 1992. A SeOuve contactou a SGID e o Chefe de Cartório de Guarulhos, o qual, em contato com o setor de arquivos (CEMEL) na sede do TRE, obteve as informações para expedição da certidão, pois esta era anterior à inserção dos dados em sistema informatizado;
- 4) **2023000515** - Caso referente à interpretação da LGPD e direitos das pessoas LGBTQIA+, que gerou a alteração do formulário de pedido de informação do TRE-SP, para excluir a informação de dados quanto ao gênero da pessoa solicitante.
- 5) **2023000569** e **2023000570** - Após ciência dos casos da Ouvidoria à CRE, foi editada a linha direta (LD 474) - Eleitores de 15 anos não estavam conseguindo se alistar por equívoco do sistema, ainda que, conforme o artigo 30, da Resolução TSE n. 23.659/2021, a partir da data em que a pessoa completar 15 anos, é facultado o seu alistamento eleitoral, sendo que, nos anos em que se realizarem eleições ordinárias, o alistamento deverá ser solicitado até o encerramento do prazo fixado para requerimento de operações do cadastro. O título eleitoral emitido nas condições deste artigo somente surtirá o efeito previsto no art. 11 da Resolução quando a pessoa completar 16 anos.

CHAMADOS DESTAQUES DA OUVIDORIA

- 6) **2023000554** - Suspensão de Direitos Políticos de processo de 1997 (Migração 97) . Eleitor não apresentou a certidão completa, conforme orientação do Cartório eleitoral, mas após contato da SeOuve com a CRE, foi lançado o ASE de regularização da situação eleitoral do demandante.
- 7) **2023000202** - Eleitor sugere a inserção de informações sobre a Eleição dos Conselhos Tutelares na página do TRE, a qual foi realizada após encaminhamento do chamado pela SeOuve à SEPLAN.
- 8) **2023000605, 606, 608, 615 e 622** - tratam de denúncias contra a Secretaria da Educação, em razão de descontos sofridos por professores que trabalharam como mesários nas eleições. O encaminhamento dos casos acima à Administração Superior culminou em reunião entre o ex-presidente do TRE-SP, Excelentíssimo Des. Paulo Galizia e o Secretário Estadual de Educação, Sr. Renato Feder, realizada em 29/11/2023. Nesse oportunidade, a Presidência do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo manifestou preocupação com os efeitos das normas contidas na Resolução SEDUC n. 47/2023 e pleiteou que os serviços prestados à Justiça Eleitoral não sejam abrangidos pelos efeitos da referida norma, sendo a pauta recepcionada pelo governo estadual para posterior análise.
- 9) **2023000181, 2023000161, 2023000168** - Reiterados casos de reclamação e de solicitações envolvendo a suspensão da biometria no estado de São Paulo e o acesso GOV.BR foram recebidos na Ouvidoria e levados ao conhecimento da Administração Superior, culminando na publicação de notícia sobre o tema no site do TRE-SP

Destacamos que, em atenção à Lei n. 12.527/2011 - Lei de acesso à informação, à Lei n. 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, e à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, as informações pessoais do(a) usuário(a), constantes da presente manifestação, terão seu acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados, devendo os órgãos públicos zelarem pela sua proteção.

OUVIDORIA DA MULHER



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.

Foram recebidas 2 (duas) denúncias referentes à Ouvidoria da Mulher no ano de 2023.

02 denúncias

DESTAQUES



BASTA DE VIOLÊNCIA!

No início do ano, a equipe da Seção de Promoção da Saúde - SEPS promoveu uma campanha interna de conscientização contra a violência da mulher e destacou a existência de atendimento médico e psicológico da Coordenadoria de Atenção à Saúde, bem como a Ouvidoria da Mulher, que também é um canal de denúncias.



ZUMBI DOS PALMARES

A Justiça Eleitoral participou do Pop Rua ZumPa, programa social promovido pelo Conselho Nacional da Justiça (CNJ), no assentamento Zumbi dos Palmares, localizado na zona rural de Iaras – SP.

Nos dias 10 e 12 de fevereiro foram distribuídos panfletos da Ouvidoria com informações sobre as formas de contato para obter orientações sobre os serviços eleitorais, tirar dúvidas e fazer solicitações, reclamações e denúncias.



OUVIDORIA DA MULHER

Em 2022, o CNJ criou a Ouvidoria da Mulher com atuação no âmbito do Poder Judiciário. A partir de então, inúmeros outros tribunais também adotaram tal política.

Alinhado a esta iniciativa, no dia 08 de março, data comemorativa do Dia da Mulher, a Justiça Eleitoral Paulista fez ampla divulgação da Ouvidoria da Mulher, canal específico para recebimento de denúncias de violência de gênero.

DESTAQUES



DIA DO OUVIDOR

No dia 18 de março comemora-se o Dia Nacional do Ouvidor.

Em referência a esta data, a Seção de Comunicação Social publicou uma matéria referenciando o trabalho exercido pelo Desembargador José Antonio Encinas Manfré à frente da Ouvidoria do TRE-SP.



ITANHAÉM

Em 11 de abril, a Aldeia Rio Branco, em Itanhaém, recebeu a segunda visita do Projeto Inclusão Político – Eleitoral – assentamentos, povos e comunidades tradicionais do Estado de São Paulo.

A mobilização na aldeia foi organizada pela Secretaria de Planejamento Estratégico e de Eleições (SEPLAN), com participação de servidores da 189 ZE – Itanhaém e do posto de Mongaguá, além da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria.



OSASCO

Entre os dias 25 e 27 de abril, o TRE-SP participou do Pop Rua Jud Oz, mutirão de atendimento especial a pessoas que vivem em situação de rua na região de Osasco.

A Ouvidoria marcou presença no evento divulgando seus canais de atendimento para a sociedade.

DESTAQUES



COJUM

Entre 03 a 05 de maio, em São Luís do Maranhão, a Ouvidoria do TRE-SP participou do I Encontro de Ouvidoria Judicial das Mulheres.

Neste evento foram realizadas palestras referentes à Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e o Programa de cooperação “Sinal Vermelho contra a Violência Doméstica”.



SOROCABA

No município, a realização do ‘Registre-se!’ coincidiu com a iniciativa do mutirão Pop Rua Jud nos dias 08 e 09 de maio.

Foram realizados 192 atendimentos, no posto montado no bairro Vila Rica. Ao final de cada atendimento, a equipe da Ouvidoria entregava panfleto com informações sobre os canais de relacionamento da população com a Justiça Eleitoral.



COJE Foz DO IGUAÇU

Nos dias 18 e 19 de maio, a equipe da Ouvidoria do TRE-SP participou do Encontro de Ouvidorias da Justiça Eleitoral realizado em Foz do Iguaçu.

Foram realizados painéis sobre Ouvidoria da Mulher, os aspectos práticos das audiências pública e o impacto da comunicação no atendimento ao público e no atendimento a pessoas em situação de rua.

DESTAQUES



NOTÍCIAS DO TRE

Na edição de junho do jornal 'Notícias do TRE', a Magaly Silicani Cardoso, Coordenadora Executiva da Ouvidoria do TRE-SP, forneceu uma entrevista e ressaltou a importância do uso da linguagem cidadã na Ouvidoria: "A técnica facilita o entendimento e o diálogo entre as partes fazendo com que pontos de vista diferentes não sejam necessariamente antagônicos."



CAMPINAS

Nos dias 15 e 16 de junho, a edição do POP RUA JUD ocorreu em Campinas, com a participação dos servidores da Ouvidoria do TRE-SP.

No total, foram 197 atendimentos, sendo 16 alistamentos, 22 transferências, 16 revisões (atualizações de dados cadastrais), 50 reimpressões de títulos eleitorais, 81 dispensas de multa eleitoral por insuficiência financeira e 12 emissões de certidões de quitação eleitoral.



SANTOS

O Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo participou do POP RUA JUD Santos, nos dias 28 e 29 de junho, realizado no Espaço Cultural e Esportivo Vila Criativa, no bairro Paquetá.

Foram 83 atendimentos da Justiça Eleitoral paulista realizados nos dois dias de evento. O atendimento foi prestado por equipes dos três cartórios de Santos e houve a participação de servidora da Ouvidoria do TRE-SP.

DESTAQUES



REDE NACIONAL

No dia 29 de agosto, ocorreu a Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, em Brasília, no Tribunal Superior do Trabalho.

O evento foi destinado a ouvidoras e ouvidores do Poder Judiciário e coordenadoras e coordenadores de Ouvidorias.

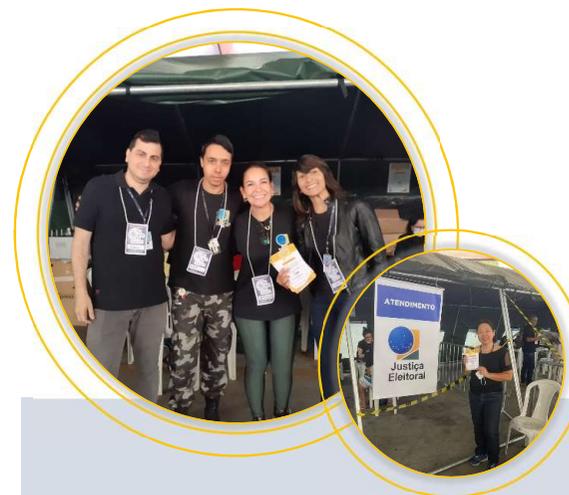
A Coordenadora Magaly Silicani Cardoso representou a Ouvidoria do TRE-SP.



ENCONTRO DE SERVIDORES

Nos dias 30 e 31 de agosto e 1º de setembro, foi realizado o II Encontro Nacional de Servidores de Ouvidorias no Tribunal Superior Eleitoral, em Brasília.

Durante o evento, foram realizadas exposições e oficinas, que trataram de temas como “recebimento e processamento de denúncias”, “sistema unificado de atendimento”, “desenvolvimento de painel BI”, “evoluções no atendimento eleitoral”, “ferramentas de atendimento e gestão de riscos” e “atualização do Manual das Ouvidorias Eleitorais”.



GUARULHOS

Em setembro, o Pop Rua Jud mobilizou servidoras e servidores das zonas eleitorais de São José do Rio Preto, Guarulhos e Ribeirão Preto.

Em Guarulhos, as ações ocorreram entre os dias 13 e 15 de setembro. Neste evento, a Ouvidoria realizou a divulgação dos seus canais e auxiliou a equipe da 395ª Zona Eleitoral no atendimento e encaminhamento das pessoas em situação de rua no Centro Educacional Adamastor.

DESTAQUES



FALE COM O PRESIDENTE

O “Fale com o Presidente”, inaugurado em 2018, é monitorado pela Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (Couvex), que faz a triagem das mensagens e as encaminha ao presidente que, pessoalmente, avalia a matéria.

No dia 20 de setembro, foi publicada linha direta na intranet destacando a importância do canal, e das unidades envolvidas, para o relacionamento entre servidoras e servidores à administração do Tribunal.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 28 de setembro é celebrado o Dia Internacional para Acesso Universal à Informação. A data, instituída pela Unesco, visa à promoção de serviços públicos mais eficientes com acesso facilitado à informação, por meio de ferramentas de governo eletrônico.

Em comemoração a esta data, a Seção de foi publicada uma matéria na intranet e na internet sobre o trabalho realizado pela Seção de Atendimento ao Cidadão.



SÃO PAULO

Em 28 de setembro é celebrado o Dia Internacional para Acesso Universal à Informação. A data, instituída pela Unesco, visa à promoção de serviços públicos mais eficientes com acesso facilitado à informação, por meio de ferramentas de governo eletrônico.

Em comemoração a esta data, a Seção de foi publicada uma matéria na intranet e na internet sobre o trabalho realizado pela Seção de Atendimento ao Cidadão.

DESTAQUES



OUVIDORA SUBSTITUTA

Em 06 de novembro, a Excelentíssima Juíza Maria Domitila Prado Mansur foi designada Ouvidora Substituta do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, nos termos do artigo 25-B, parágrafo único do Regimento Interno deste Tribunal.

É Juíza de Direito Titular II da 16ª Vara Criminal da Capital e Corregedora Permanente do SANCTVS. Atua também como Juíza de Direito Integrante da Comissão Judiciária Interdisciplinar sobre o Tráfico de Pessoas do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.



LINGUAGEM CIDADÃ

No dia 10 de novembro, a Ouvidoria e a Secretaria de Gestão de Pessoas promoveram o curso “Linguagem Cidadã e Mediação de Conflitos”, ministrado pela professora Fernanda Bérqamo, para todas as servidoras e servidores do TRE-SP.

A capacitação foi fundamentada na Recomendação 144/2023 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que indica a promoção de oficina para implementação da linguagem cidadã no Poder Judiciário.



COJE FLORIANÓPOLIS

Nos dias 22, 23 e 24 de novembro, a juíza ouvidora substituta do TRE-SP, Maria Domitila Prado Mansur, e a coordenadora Executiva da Ouvidoria (Couvex), Magaly Silicani Cardoso, participaram do XV Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), em Santa Catarina.

O evento debateu temas como inclusão, proteção de dados e violência política contra a mulher.

DESTAQUES



Central de Atendimento

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Em março, as atendentes receberam treinamento sobre abordagem acolhedora e escuta ativa. Foi elaborado manual de instrução e construídos materiais de apoio com a visão dos sistemas de atendimento e dos aplicativos utilizados pela população. Em dezembro, todo o material foi atualizado e capacitação foi realizada com toda a equipe.

[Site da Central.](#)



Seção de Atendimento ao Cidadão

SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Em abril, o conteúdo e a linguagem adotada nas minutas de respostas, inerentes à Lei de Acesso à Informação, foram revisadas com intuito de aproximar a Ouvidoria do (a) Eleitor (a), principalmente dos jovens que participaram ativamente nas últimas eleições. Em dezembro, a base de conhecimento foi revista e o sistema Ouve atualizado.

[Site da SEAC](#)



Seção de Apoio à Ouvidoria

SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA

A equipe iniciou o ano com a atualização da norma interna, sendo revistas as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria do TRE-SP ([Resolução TRE-SP 626/2023](#)).

Na sequência, foi criado um site no Google WorkSpace e o layout de respostas foi modernizado com a concisão das orientações e hiperlinks de direcionamento.

[Site da SEOUVE.](#)

DESTAQUES



IDENTIDADE VISUAL

Com intuito de comunicar ao Eleitorado Paulista a integração do Disque Eleitor 148, da SeAc e da SeOuve e da Ouvidoria da Mulher, foi realizada a alteração da identidade visual da Ouvidoria do TRE-SP.

Foram uniformizadas os logotipos, as paletas de cores e os materiais de divulgação, físicos e digitais, das unidades.



MODERNIZAÇÃO DO SITE

Com objetivo de tornar as informações de contato facilmente acessíveis e a navegabilidade mais fluida, a Ouvidoria executou um projeto de modernização da sua página virtual no site do TRE-SP, com apoio da Secretaria de Tecnologia e Secretaria de Comunicação Social.

[Página da Ouvidoria](#)



BUSINESS INTELLIGENCE

A equipe da Ouvidoria, com auxílio da Seção de Banco de Dados, desenvolveu painéis interativos de *Business Intelligence* para aprimorar a coleta, a análise e a apresentação dos relatórios. Os dados dos atendimentos são divulgados em tempo real à sociedade:

[Central de Atendimento](#)
[Seção de Atendimento ao Cidadão](#)
[Seção de Apoio à Ouvidoria](#)

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|------------|--|-------------------|
| janeiro-23 | NOVA LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS | 1 |
| janeiro-23 | OFICINA DE LÍNGUA PORTUGUESA (GRAMÁTICA) | 1 |

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|--------------|--|-------------------|
| fevereiro-23 | LÍNGUA PORTUGUESA SEM COMPLICAÇÕES | 1 |
| fevereiro-23 | COMUNICAÇÃO ESCRITA | 1 |
| fevereiro-23 | OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 1 |
| fevereiro-23 | ATENDIMENTO EM OUVIDORIAS: ACOLHIMENTO, SOFRIMENTO MENTAL E INTERVENÇÕES POSSÍVEIS | 3 |
| fevereiro-23 | A JUSTIÇA ELEITORAL E A GARANTIA DA DEMOCRACIA | 1 |
| fevereiro-23 | OUVIDORIAS JUDICIAIS - FUNDAMENTOS E FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA | 4 |

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|----------|---|-------------------|
| março-23 | TÉCNICAS DE REDAÇÃO | 1 |
| março-23 | ATENDIMENTO AO PÚBLICO | 1 |
| março-23 | HTML - BÁSICO | 1 |
| março-23 | PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 1 |
| março-23 | INOVAÇÃO NA JUSTIÇA ELEITORAL | 1 |
| março-23 | TRILHA COMPORTAMENTAL | 2 |
| março-23 | TRILHA GERENCIAL | 1 |

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|----------|--|-------------------|
| abril-23 | SOFT SKILLS NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL | 1 |
| abril-23 | COMO IMPLEMENTAR A LGPD: BASES, MECANISMOS E PROCESSOS | 1 |
| abril-23 | DASHBOARD COM POWER BI | 1 |
| abril-23 | PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS | 1 |
| abril-23 | DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL | 1 |

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|---------|--|-------------------|
| maio-23 | SEMANA DO COMBATE AO ASSÉDIO E A DISCRIMINAÇÃO | 3 |
| maio-23 | ENCONTRO DO COJUM | 1 |
| maio-23 | REFLEXÕES SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS | 1 |
| maio-23 | NOÇÕES BÁSICAS DO TRABALHO REMOTO | 1 |
| maio-23 | FERRAMENTAS DE GESTÃO NO TELETRABALHO | 1 |
| maio-23 | GOVERNO ABERTO: TRANSPARÊNCIA E DADOS ABERTOS | 1 |
| maio-23 | INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E O NOVO CONTEXTO DA CULTURA DIGITAL | 1 |
| maio-23 | ASSÉDIO MORAL: O QUE SABER E FAZER | 1 |
| maio-23 | POWER BI ESSENCIAL | 3 |
| maio-23 | ENCONTRO DE OUVIDORIAS DA JUSTIÇA ELEITORAL | 2 |
| maio-23 | PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO PESSOAL NO TRABALHO | 1 |
| maio-23 | 1ª JORNADA DO CONHECIMENTO DA CRE TRE-SP | 3 |
| maio-23 | GOOGLE WORKSPACE | 2 |
| maio-23 | ATUAÇÃO GERENCIAL DAS OUVIDORIAS PARA MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA | 1 |
| maio-23 | AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COMO BASE PARA GESTÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS | 1 |
| maio-23 | ACESSO À INFORMAÇÃO E OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO | 2 |

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|----------|---|-------------------|
| junho-23 | SAÚDE MENTAL E TRABALHO NO PODER JUDICIÁRIO | 1 |
| junho-23 | EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO | 1 |
| junho-23 | MICROSOFT WORD 2016 | 3 |
| junho-23 | MODELAGEM DE PROCESSOS COM BIZAGI | 1 |
| junho-23 | SEMANA DO MEIO AMBIENTE TRE-SP | 2 |
| junho-23 | CURSO DE APROFUNDAMENTO EM LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA | 1 |
| junho-23 | PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS | 2 |
| junho-23 | SEMANA DO EXCEL NA PRÁTICA | 1 |
| junho-23 | CIDADANIA, SERVIÇOS PÚBLICOS E DIREITOS DOS USUÁRIOS | 1 |
| junho-23 | SCRUM NO CONTEXTO DO SERVIÇO PÚBLICO | 1 |
| junho-23 | REFLEXÕES SOBRE A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS | 2 |
| junho-23 | SEMANA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO TRE-SP | 10 |

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|----------|--|-------------------|
| julho-23 | QUALIDADE DE VIDA E TRABALHO | 1 |
| julho-23 | GESTÃO DA ESTRATÉGIA COM BSC - FUNDAMENTOS | 1 |
| julho-23 | MICROSOFT EXCEL 2016 | 2 |
| julho-23 | FAKE NEWS: COMBATE À DESINFORMAÇÃO NOS DIAS ATUAIS | 1 |
| julho-23 | INCLUSÃO DE GÊNERO NA PONTA DA LÍNGUA | 1 |
| julho-23 | DISSEMINANDO BOAS PRÁTICAS NO PODER JUDICIÁRIO | 1 |
| julho-23 | MICROSOFT POWERPOINT 2016 | 2 |

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|-------------|--|-------------------|
| agosto-23 | GESTÃO DE PROJETOS COM REDMINE | 1 |
| agosto-23 | INOVAÇÃO PÚBLICA COM FOCO NO CIDADÃO | 1 |
| agosto-23 | SIMPLIFICA POWER BI EXPRESS | 1 |
| agosto-23 | FAÇA ACONTECER - DESENVOLVENDO UM MINDSET PROATIVO | 1 |
| agosto-23 | WILD WILD WORLD - RESSIGNIFICANDO O FUTURO DA LIDERANÇA | 1 |
| agosto-23 | POR ONDE FOR QUERO SER SEU PAR - COMPREENDENDO A GESTÃO PARTICIPATIVA | 1 |
| agosto-23 | VIVENDO E APRENDENDO A JOGAR - CONHECENDO AS BASES DA NEGOCIAÇÃO | 2 |
| agosto-23 | COMO FAZER PESQUISAS EMPÍRICAS APLICADAS ÀS POLÍTICAS JUDICIÁRIAS - COMO FAZER PESQUISA DE JURI! | 2 |
| agosto-23 | ENCONTRO NACIONAL DE SERVIDORAS E SERVIDORES DE OUVIDORIAS DA JUSTIÇA ELEITORAL | 3 |
| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
| setembro-23 | ATUAÇÃO DO GESTOR E DO FISCAL DE CONTRATOS | 1 |
| setembro-23 | PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL - COORDENADORES E SECRETÁRIOS | 1 |
| setembro-23 | TREINAMENTO EM SEGURANÇA CIBERNÉTICA TRE-SP | 10 |
| setembro-23 | TREINAMENTO DE PREVENÇÃO E COMBATE A PRINCÍPIO DE INCÊNDIO | 3 |
| setembro-23 | OFICINA DE EMPATIA E SENSIBILIZAÇÃO | 2 |
| setembro-23 | SETEMBRO ACESSÍVEL TRE-SP | 4 |
| setembro-23 | ASSÉDIO E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA | 1 |
| setembro-23 | BOAS PRÁTICAS NO PODER JUDICIÁRIO | 1 |
| setembro-23 | CULTURA ÁGIL E INTELIGÊNCIA DE DADOS | 1 |
| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
| outubro-23 | MICROAGRESSÕES - PDS/PDG e WEB | 2 |
| outubro-23 | INOVAÇÃO NO COTIDIANO DO SERVIÇO PÚBLICO | 2 |
| outubro-23 | ÉTICA E INTEGRIDADE | 1 |

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|-------------|--|-------------------|
| novembro-23 | PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA JUSTIÇA ELEITORAL PAULISTA | 8 |
| novembro-23 | LINGUAGEM CIDADÃ E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS | 11 |
| novembro-23 | ELABORAÇÃO DE DOC. ADM. COM FOCO NAS MAIS RECENTES ALTERAÇÕES DA REDAÇÃO OFICIAL | 1 |
| novembro-23 | ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA ELEITORAL | 1 |
| novembro-23 | PDS - OFICINA | 1 |
| novembro-23 | O CÓDIGO DA INTELIGÊNCIA: A EXCELÊNCIA EMOCIONAL E PROFISSIONAL | 1 |

| Mês | Curso | Qtade de Servidor |
|-------------|--------------------------|-------------------|
| dezembro-23 | O HOMEM QUE ELAS ADMIRAM | 1 |

Agradecemos a atenção!

 *Coordenadoria Executiva da Ouvidoria*

 *couvex@tre-sp.jus.br*

 *(11) 3130-2592*