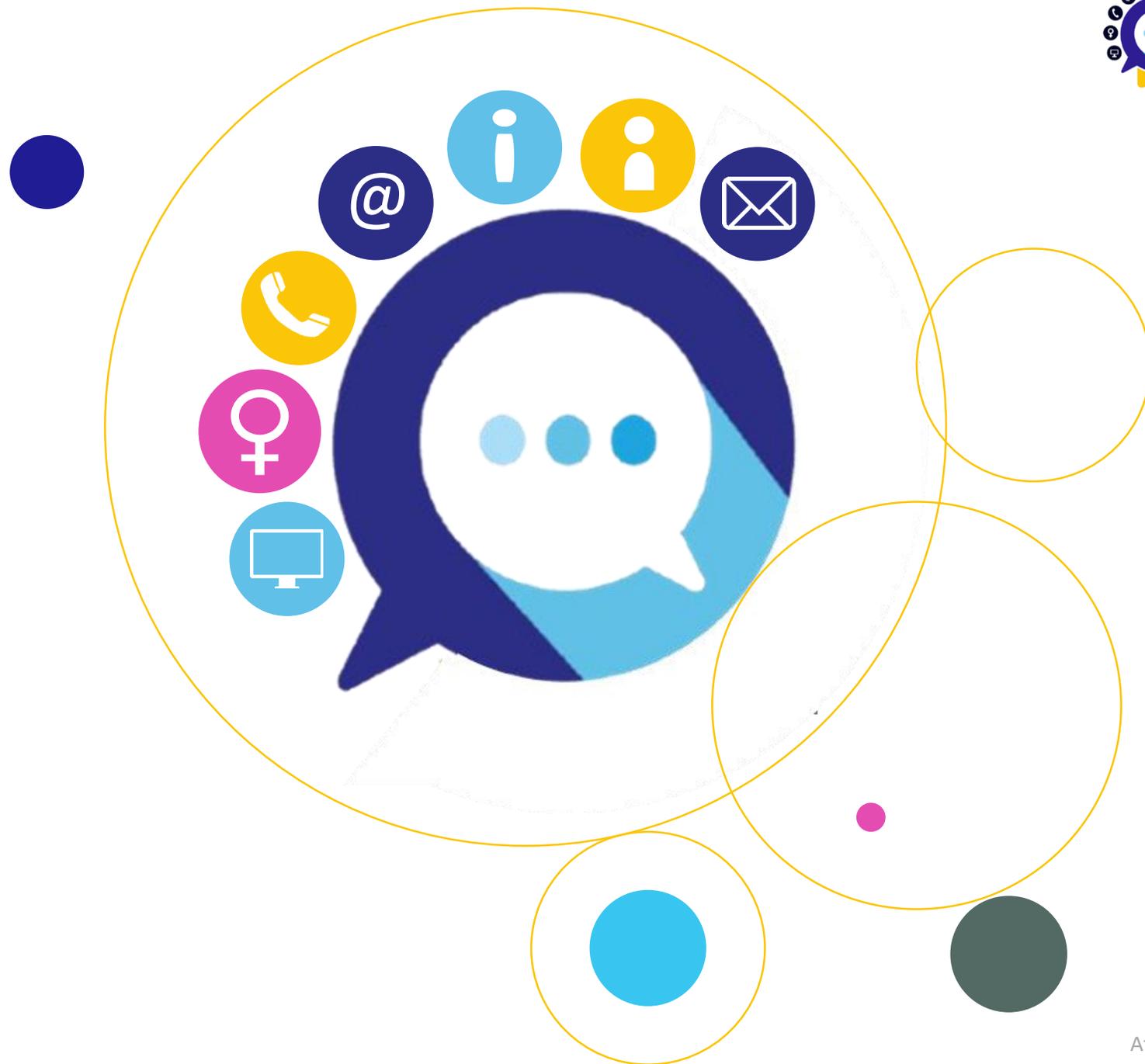


RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2024



Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Exercício 2024

SILMAR FERNANDES

Desembargador Presidente

JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ

Desembargador Vice Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

ROBERTO MAIA FILHO

Desembargador Ouvidor

MARIA DOMITILA PRADO MANSSUR

Juíza Ouvidora Substituta

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

DENISE LIRA DE CAMPOS

Secretária da Presidência

Magaly Silicani Cardoso

Coordenadora Executiva da Ouvidoria

Letícia de Souza Machado

Assistente

Samuel Mendes Pereira

Chefe Seção de Atendimento ao Cidadão

Suely Ito

Chefe Seção de Apoio à Ouvidoria

José Maria de Oliveira Pereira

Encarregado Central de Atendimento

Equipe de Apoio:

Cineide Helena Vitorino de Andrade

Imad Ali Nasser

Isabela Freitas Souza

Marélen Kellen Soares Lopes

Paulo Silas Giacomini

Sávio Nunes Amaral

Terceirizadas - 148

Alexandra Cristina Conceição Silva

Ana Caroline da Silva Santos

Beatriz Silva Miranda

Camila Barbosa Rodrigues Silva

Fabiana Elisabete B. da Silva Ferreira

Franciele Beatriz Teodoro Alvarenga

Jennifer Alixandre dos Santos

Jessica Zonta

Marcela Fernandes da Silva Santos

Rayane de Oliveira Keler

Sabrina Souza Paiva

Stephani Aisha Oliveira da Silva

Tamires da Silva Mattos

Thaynara Bernardo de Araújo

© 2025 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 e mídias sociais](#)

[Grau de Satisfação do Atendimento no Site do TRE-SP](#)

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

[Coordenadoria Executiva da Ouvidoria e](#)

[Indicadores do Planejamento Estratégico do TRE-SP 2021-2026](#)

[Disque Eleitor 148](#)

[Grau de Satisfação das clientes e dos clientes – Central 148](#)

[Seção de Atendimento ao Cidadão](#)

[Grau de Satisfação com o Serviço de Informação – LAI 12.527/2011](#)

[Seção de Apoio à Ouvidoria](#)

[Grau de satisfação das clientes e dos clientes – Ouvidoria](#)

[Ouvidoria da Mulher](#)

[Destaques](#)

[Capacitação](#)

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo foi instituída em 26 de julho de 2011 e constitui um canal de relacionamento direto com as eleitoras e os eleitores, por meio do qual podem solicitar informações, apresentar reclamações, denúncias e contribuir com elogios e sugestões relativos aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

O constante investimento no aprimoramento da qualidade do atendimento ao público é o mote que direciona a atuação da Ouvidoria, prezando-se sempre pela prestação de serviços de forma ágil e eficiente entre a instituição e as pessoas, independente do grau de escolaridade, das condições sociais e de acesso aos meios digitais.

Nestes 13 anos de existência, a Ouvidoria vem desempenhando papel significativo no alcance do macro desafio do Poder Judiciário “Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade” (Resolução TRE-SP n. 546/2021).

Sua competência, atribuições e funcionamento estão disciplinados na Resolução TRE-SP nº 626/2023, por sua vez fundamentada na Resolução CNJ nº 432/2021 e na Resolução TSE nº 23.705/2022. É vinculada à Presidência da instituição e dotada de estrutura permanente e apropriada ao atendimento das demandas recebidas.

Com a reestruturação da Secretaria do TRE-SP, ocorrida em 2022, a Ouvidoria passou a ser integrada pela Coordenadoria Executiva da Ouvidoria, Seção de Apoio à Ouvidoria e Seção de Atendimento ao Cidadão, esta última responsável pela Central de Atendimento 148.

Atualmente, a Central de Atendimento 148 é composta por 9 atendentes terceirizadas, com vistas a ampliar o número de ligações recebidas e estender o período de atendimento para 09 às 18h. Além dessas colaboradoras, disponibiliza informações pré-gravadas (URA), durante 24 horas.

De igual modo, instituiu-se, por meio da Portaria Conjunta TRE-SP nº 219/2021, o canal especializado Ouvidoria da Mulher, ao qual compete receber demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo à violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina. Acrescente-se a implantação, em 2024, do Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar praticada em face de Magistradas e Servidoras - PROTEJA - TRE-SP.

Este relatório apresenta informações relacionadas ao desempenho da Ouvidoria e aos dados estatísticos sobre as demandas registradas nos principais canais de atendimento utilizados pelos usuários e usuárias no exercício de 2024 e demonstra os destaques da gestão no período.

PALAVRA DO OUVIDOR



Desembargador Roberto Maia
Ouvidor do TRE-SP

Fui designado para o cargo de Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo em 15 de março de 2024.

Instituímos uma campanha de divulgação dos canais de atendimento disponibilizados pelo TRE-SP à sociedade, quais sejam, a Central de Atendimento Telefônico, 148, o Serviço de Prestação de Informações ao Cidadão, a Ouvidoria e o canal Ouvidoria da Mulher. Durante esse exercício foram atendidas 56.689 demandas.

Ainda, com a participação da Ouvidora Substituta, a Juíza Maria Domitila Prado Manssur, implementamos o projeto PROTEJA - Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar praticada em face de Magistradas e Servidoras.

Nesse contexto, realizamos campanhas educativas com vista a fornecer subsídios às mulheres para identificar eventual situação de violência e se sentirem acolhidas e seguras para denunciar e interromper o ciclo de violência.

Durante o período eleitoral, foi possível realizar a tarefa precípua da Ouvidoria que é, diante da escuta ativa, promover a mediação entre as cidadãs e cidadãos e as Unidades deste Tribunal Regional, de modo a construir uma solução ágil e eficiente.

Foi, também, elaborado relatório das principais demandas recebidas no período eleitoral, visando a melhoria contínua dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

É importante destacar que todos os magistrados à frente da Ouvidoria do TRE-SP, desde a sua criação, contribuíram para o fortalecimento e crescimento da unidade, formando, assim, uma área coesa e sempre à disposição de atender com muito respeito e atenção.

Agradeço à toda a Equipe da Ouvidoria que colaborou e auxiliou para aproximarmos os serviços eleitorais da sociedade.

Muito obrigado!

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O Estado de São Paulo possui mais de 34 milhões de eleitoras e eleitores¹

<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>2.077.082 <i>visualizações</i></p>	<p>CENTRAL DE ATENDIMENTO</p> <p><i>Canal telefônico Disque 148</i></p> <p>53.839 <i>chamadas atendidas</i></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>848 <i>pedidos de informação</i></p>	<p>SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA</p> <p><i>Atende a reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios</i></p> <p>2.002 <i>manifestações</i></p>	<p>POSTOS DE ATENDIMENTO</p> <p><i>Locais que realizam atendimento presencial, tais como cartórios eleitorais e Poupatempo</i></p> <p>1.602.983² <i>Atendimentos RAE²</i></p>

1 – Fonte: Cadastro de Eleitores no último dia do mês 12/2024

2 – Quantidade de Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE)

PORTAL DA JUSTIÇA ELEITORAL

O sitio eletrônico da Justiça Eleitoral está disponível no endereço eletrônico <http://www.tre-sp.jus.br> e permite às cidadãs e aos cidadãos maior acesso a diversos serviços oferecidos pela Justiça Eleitoral, tais como, obter ou regularizar o título de eleitor, emitir certidões, consultar a situação eleitoral, pesquisar o endereço dos cartórios eleitorais do Estado de São Paulo, realizar agendamentos etc., diminuindo, consideravelmente, o deslocamento às serventias.

Ainda, é possível consultar o andamento de processos da 1ª e 2ª instâncias, fazer peticionamento eletrônico (PJ-e), solicitar atendimento utilizando o canal do Balcão Virtual, consultar dados relativos à transparência e prestação de contas, entre outros serviços.

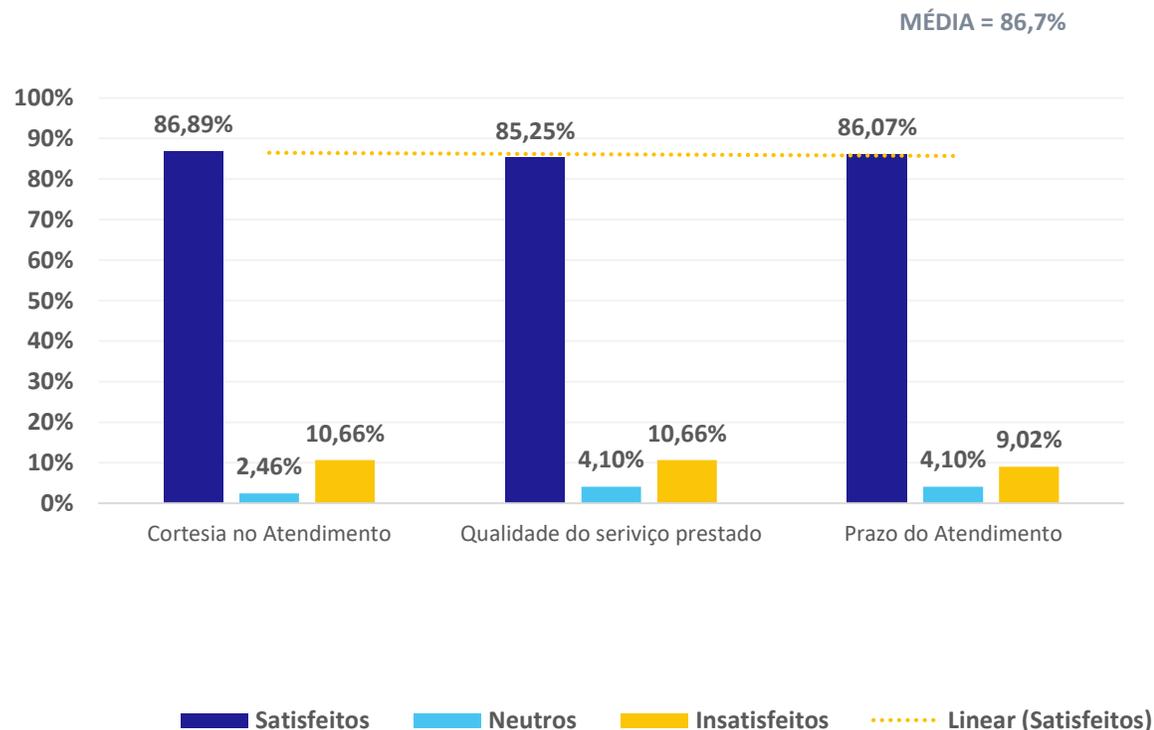
Em 2024, os serviços prestados pelo TRE-SP foram avaliados pelas usuárias e usuários, por meio de [pesquisa de satisfação](#) localizada no site do tribunal.

Esses dados foram compilados e utilizados para calcular o Indicador Estratégico do TRE/-SP n. 2.2.3.5 – Grau de satisfação das clientes e dos clientes – site do TRE-SP, obtendo-se a performance de 86,07%, ultrapassando a meta estabelecida que era de 79%.

Volumetria de 3 anos	2022	2023	2024
Grau de satisfação dos usuários	82,72	88,68	86,07%

EVOLUÇÃO

GRAU DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO NO SITE TRE-SP



CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Redes Sociais

FACEBOOK	X <i>(antigo Twitter)</i>	INSTAGRAM	YOUTUBE	TIKTOK	LINKEDIN	THREADS
/tresp.oficial	@trespjusbr	/trespjusbr	/trespjusbr	@trespjusbr	@trespjusbr	@trespjusbr
108.882 <i>seguidores</i>	15.226 <i>seguidores</i>	38.024 <i>seguidores</i>	22.993 <i>inscritos</i>	10.212 <i>inscritos</i>	4.227 <i>seguidores</i>	7.458 <i>seguidores</i>
948.170 <i>visualizações</i>	388.744 <i>impressões</i>	3.135.164 <i>visualizações</i>	468.243 <i>visualizações</i>	948.170 <i>visualizações</i>	46.838 <i>impressões</i>	22.832 <i>visualizações</i>
386 <i>Atendimentos</i>	19 <i>Atendimentos</i>	1350 <i>Atendimentos</i>	<i>Não houve atendimento por meio do YouTube</i>	130 <i>Atendimentos</i>	6 <i>Atendimentos</i>	3 <i>Atendimentos</i>

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICO INTERNO



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

187 mensagens



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

65 mensagens



COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA

A Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - COUVEX, tem como competências primordiais supervisionar, planejar, orientar e monitorar as atividades desempenhadas pelas seções vinculadas à Ouvidoria e assessorar o Desembargador Ouvidor e a Juíza Ouvidora Substituta no desempenho de suas atribuições legais, além de prestar suporte nos assuntos de natureza técnica e administrativa.

Além dessas atribuições, destaca-se o acompanhamento da atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, o controle das demandas relativas ao Canal “Fale com o Presidente”, a avaliação dos indicadores e metas da unidade e as determinações do Conselho Nacional de Justiça com relação à Transparência das informações do sítio do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

Compõem a COUVEX a Seção de Apoio à Ouvidoria, a Seção de Atendimento ao Cidadão e a Central de Atendimento ao Eleitor – 148.

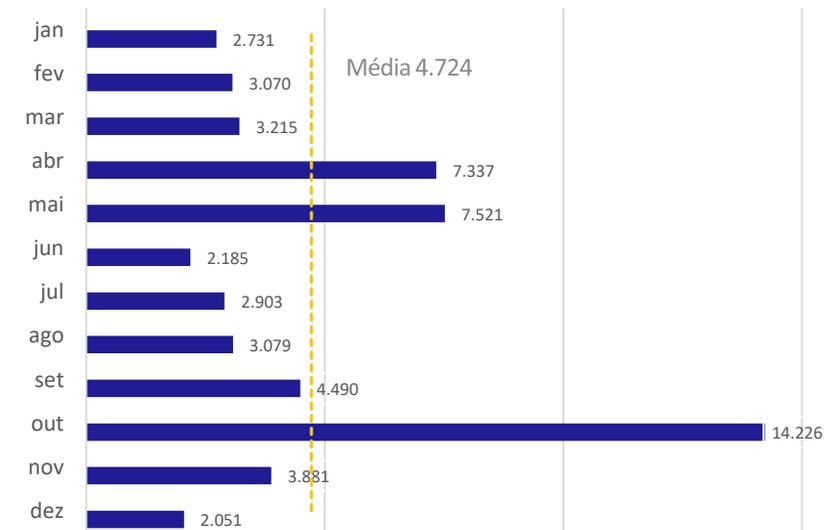
No exercício de 2024 foi computado o total de **56.689 atendimentos** pela área, distribuídos entre as unidades mencionadas e atingido o percentual de 100% das metas estabelecidas nos indicadores do Planejamento Estratégico do TRE-SP 2021-2026, conforme a seguir demonstrado.

Volumetria de 3 anos	2022	2023	2024
Central de Atendimento - 148	103.863	21.871	53.839
Pedidos de informação - LAI	1.072	383	848
Demandas Gerais de Ouvidoria	2.232	666	2.002
EVOLUÇÃO	107.167	22.920	56.689



- Ligações telefônicas
- Pedido de informação
- Chamados

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS





COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA

Indicador	Meta	Resultado	Percental de Atingimento da Meta
2.1.3.7 – Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria	93%	99,33%	100%
2.1.3.8 – Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	7,5 dias	2,47 dias	100%
2.2.1.4 – Grau de satisfação das clientes e dos clientes – Central de Atendimento	85%	93,87%	100%
2.2.3.1 – Grau de satisfação das clientes e dos clientes – Atendimento ao Cidadão	87%	87,66%	100%
2.2.3.2 – Grau de satisfação das clientes e dos clientes – Ouvidoria	70%	72,75%	100%
2.2.3.5 – Grau de satisfação das clientes e dos clientes – site do TRE-SP	79%	86,07%	100%



DISQUE ELEITOR 148

A Central de Atendimento - 148 fornece informações pré-gravadas, por meio da ferramenta “Unidade de Resposta Audível” (URA), durante 24 horas.

Em 2024, a Central de Atendimento recebeu 53.839 ligações, sendo que 41,66% foram resolvidas pelo próprio equipamento.

Por se tratar de ano eleitoral houve aumento no volume de acessos nos meses de abril e maio em razão do fechamento do cadastro de eleitores, bem como, em setembro, outubro e novembro, em função do Primeiro e Segundo Turnos.

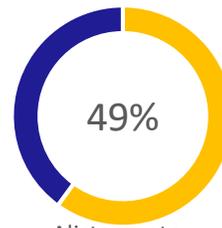
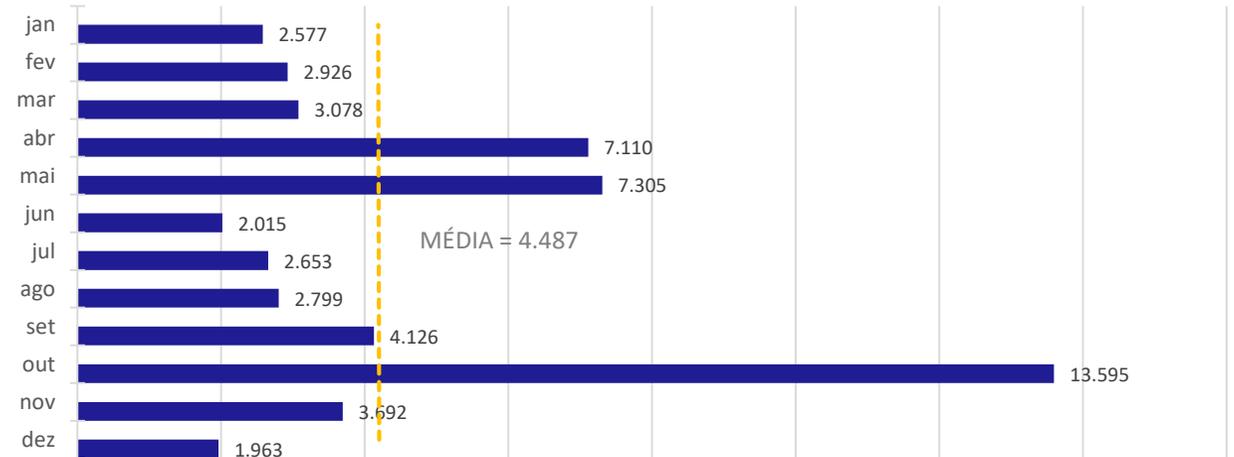
A média mensal de acessos em 2024: 4.487 ligações.

Volumetria de 3 anos

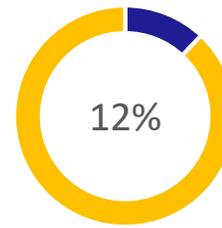
	2022	2023	2024
Ligações telefônicas	103.863	21.871	53.839

EVOLUÇÃO

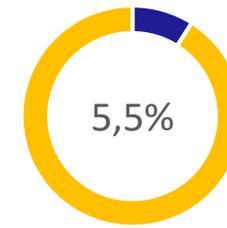
QUANTIDADE DE LIGAÇÕES



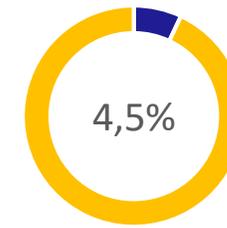
Alistamento,
Transferência, 2ª via
e Revisão dos dados



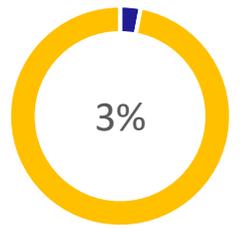
Justificativa



Endereço de ZE



Consulta de débitos



Certidão eleitoral



SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações públicas da Justiça Eleitoral Paulista pessoalmente, por correspondência ou por formulário eletrônico disponível no site do TRE-SP.

Além do atendimento aos Pedidos de Informação com base na Lei de Acesso à Informação - LAI nº 12.527/2011, a Seção de Atendimento ao Cidadão recebe, via formulário eletrônico, os requerimento de titulares de dados pessoais, com base na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD nº 13.709/2018).

Em 2024, a Seção de Atendimento ao Cidadão recebeu 848 Pedidos de Informação, sendo que mais de 93% foram enviados por formulário eletrônico. Destes, 87,71% foram efetuados por pessoa física com idade entre 19 a 59 anos.

O tempo médio de resposta foi de 02 (dois) dias úteis e o percentual de satisfação de: 96,38% para o critério 'clareza da informação', 78,18% para 'cortesia do atendimento' e 87,27% para 'tempo de envio'.

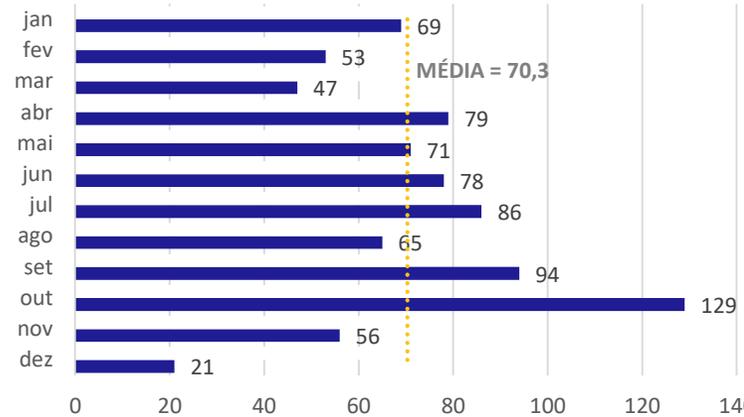
Os assuntos mais consultados foram: mesário e apoio logístico (15,44%), concurso público para servidores do TRE-SP (12,61%), concurso público do TRE-SP (12,61%), estatística de eleições, plebiscitos, referendos e eleitorado (8,72%), emissão de certidões (quitação, crimes eleitorais entre outras (6,48) e emissão de título de eleitor (5,54%).

Volumetria de 3 anos	2022	2023	2024
----------------------	------	------	------

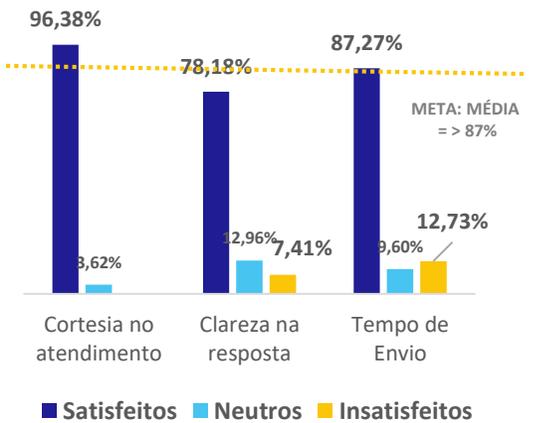
Pedido de informação	1.072	383	848
----------------------	-------	-----	-----

EVOLUÇÃO

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



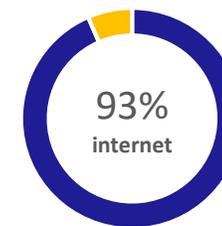
GRAU DE SATISFAÇÃO



Tipo de pessoa



Faixa etária



Forma de contato

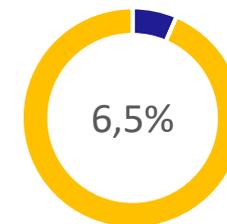
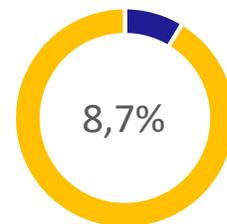
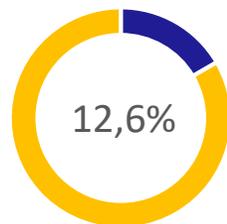
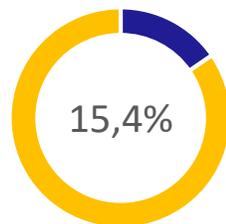
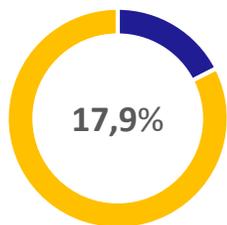


Tempo de Resposta

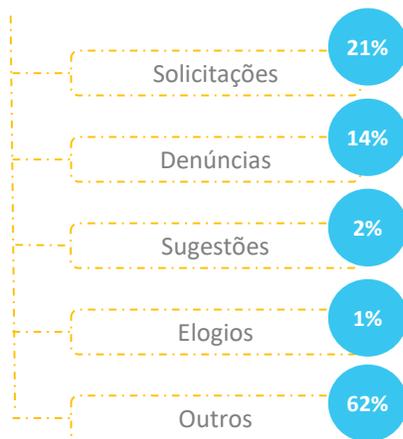


SEÇÃO ATENDIMENTO AO CIDADÃO - ASSUNTOS

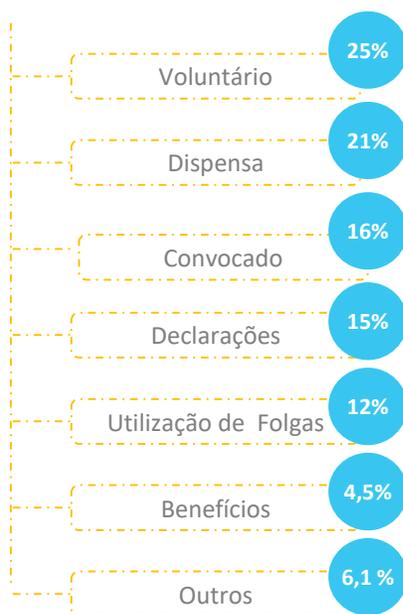
Em 2024, a unidade recebeu 848 chamados distribuídos entre os seguintes grupos e assuntos:



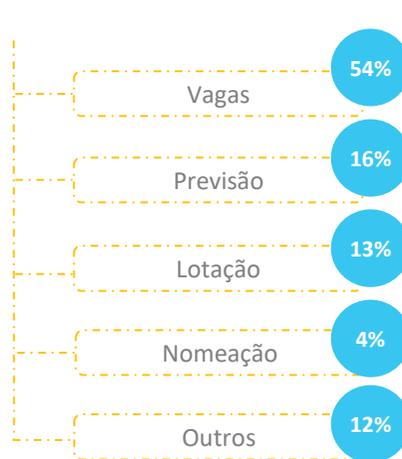
Competência da Ouvidoria



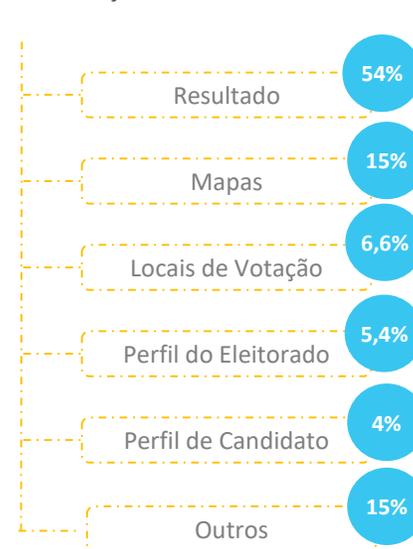
Mesário



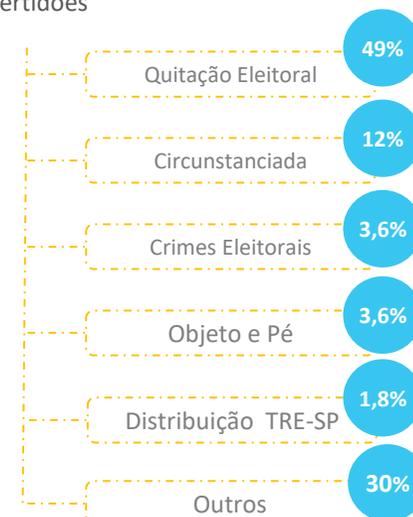
Concurso Público



Estatística de eleições



Certidões





SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA

A unidade recebe chamados de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios de eleitores e eleitoras do Estado de São Paulo, presencialmente ou por meio de e-mail, formulário eletrônico (internet) e carta selada (disponível nos cartórios eleitorais).

Além do atendimento do eleitorado, a SeOuve realiza a revisão da Carta de Serviços ao Usuário, as atualizações dos dados relativos aos serviços eleitorais da Carta de Serviços Digitais do Poupatempo, atividades de aprimoramento constante do sistema Ouve e participa de Grupos de Trabalho do TRE-SP.

A Seção coopera com o Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP e contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macro desafio Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade.

Dentre as áreas elegidas pela Administração, a Ouvidoria é responsável pelos seguintes indicadores:

Indicador nº 2.1.3.7 – Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria (99,3%),

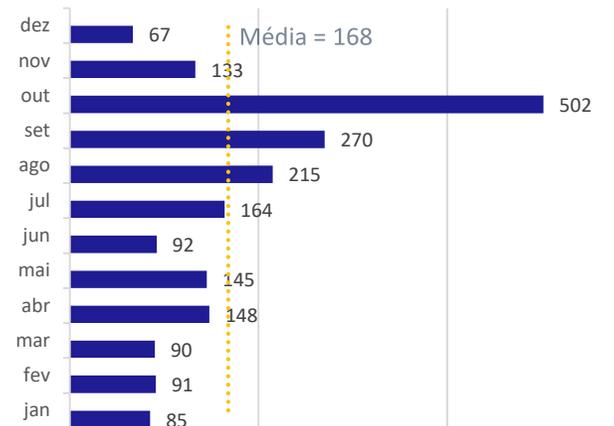
Indicador nº 2.1.3.8- Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria (2,47 dias) e

Indicador nº 2.2.3.2 – Grau de satisfação das clientes e dos clientes – Ouvidoria (72,75%).

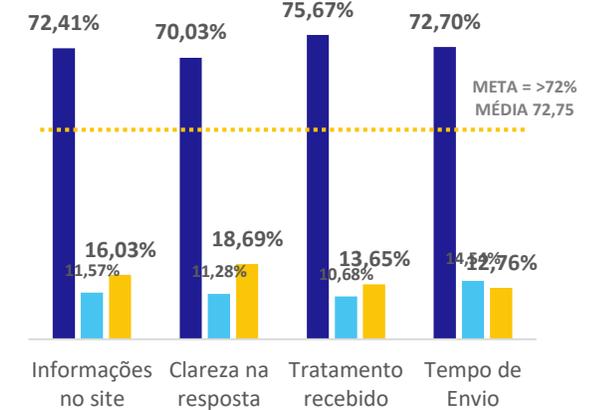
Volumetria de 3 anos	2022	2023	2024
Chamados	2.232	666	2.002

EVOLUÇÃO

QUANTIDADE DE CHAMADOS



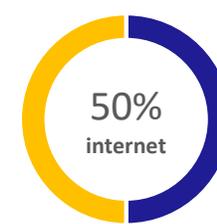
GRAU DE SATISFAÇÃO



Atendimento Prioritário



Faixa etária



Forma de contato



Taxa de congestionamento

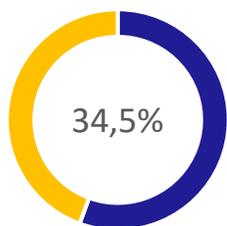


Tempo de Resposta

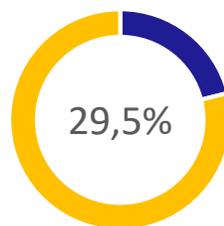
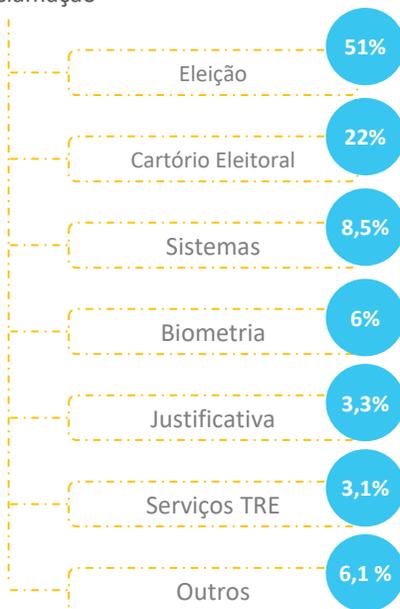


SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA - ASSUNTOS

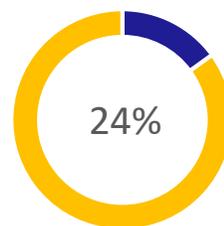
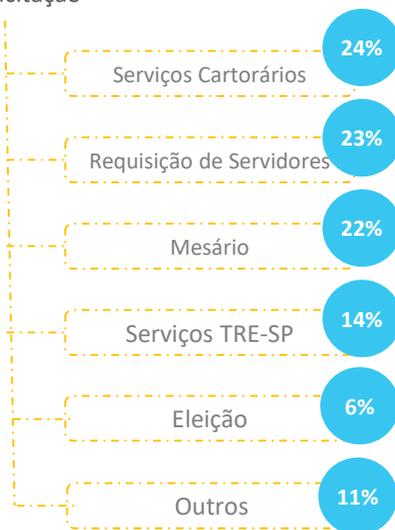
Em 2024, a unidade recebeu 2.002 chamados distribuídos entre os seguintes grupos e assuntos:



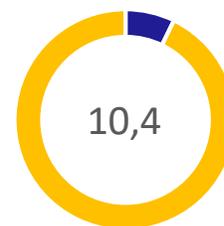
Reclamação



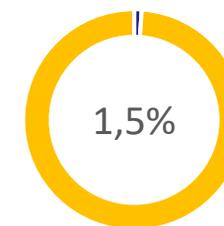
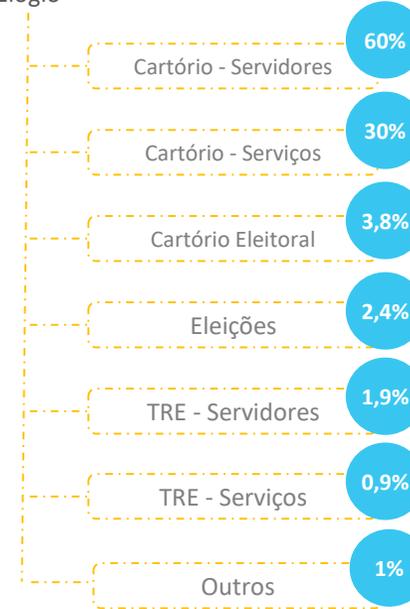
Solicitação



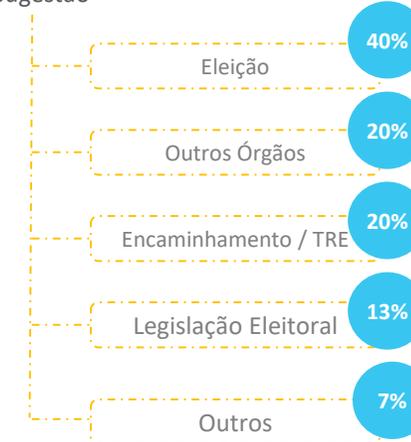
Denúncia



Elogio



Sugestão





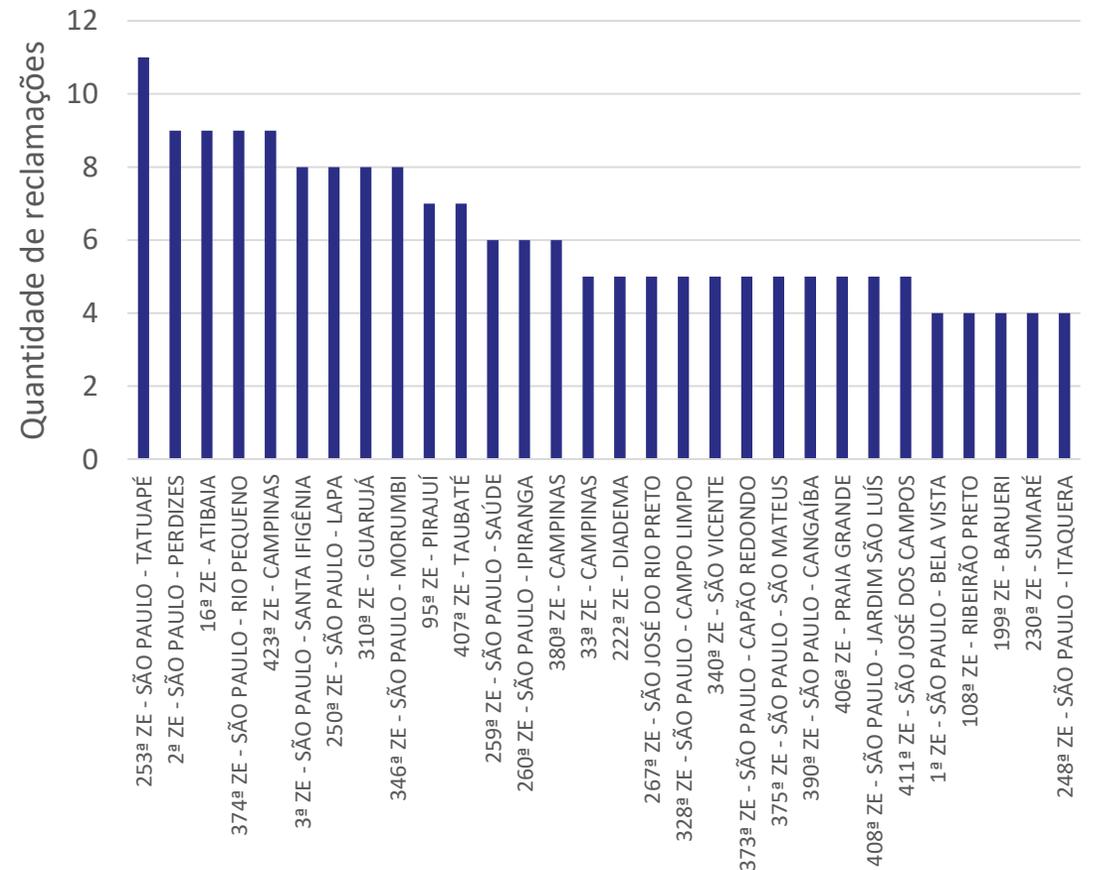
SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA - RECLAMAÇÕES

O artigo 23, §2º, da Lei n. 13.460/2027, estabelece a necessidade de divulgação do Ranking das Unidades com maior incidência de reclamação das usuárias e dos usuários.

Em 2024 foram encaminhadas à Ouvidoria do TRE-SP 690 chamados reportando algum tipo de insatisfação relativa aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, Destas, 524 dirigidas aos cartórios eleitorais e 166 à Secretaria do Tribunal.

Quando comparada a quantidade de reclamações entre 2022 e 2024 (anos eleitorais) é possível observar considerável queda, resultante das ações internas em busca da contínua melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Volumetria de 3 anos	2022	2023	2024
Reclamações	857	138	690



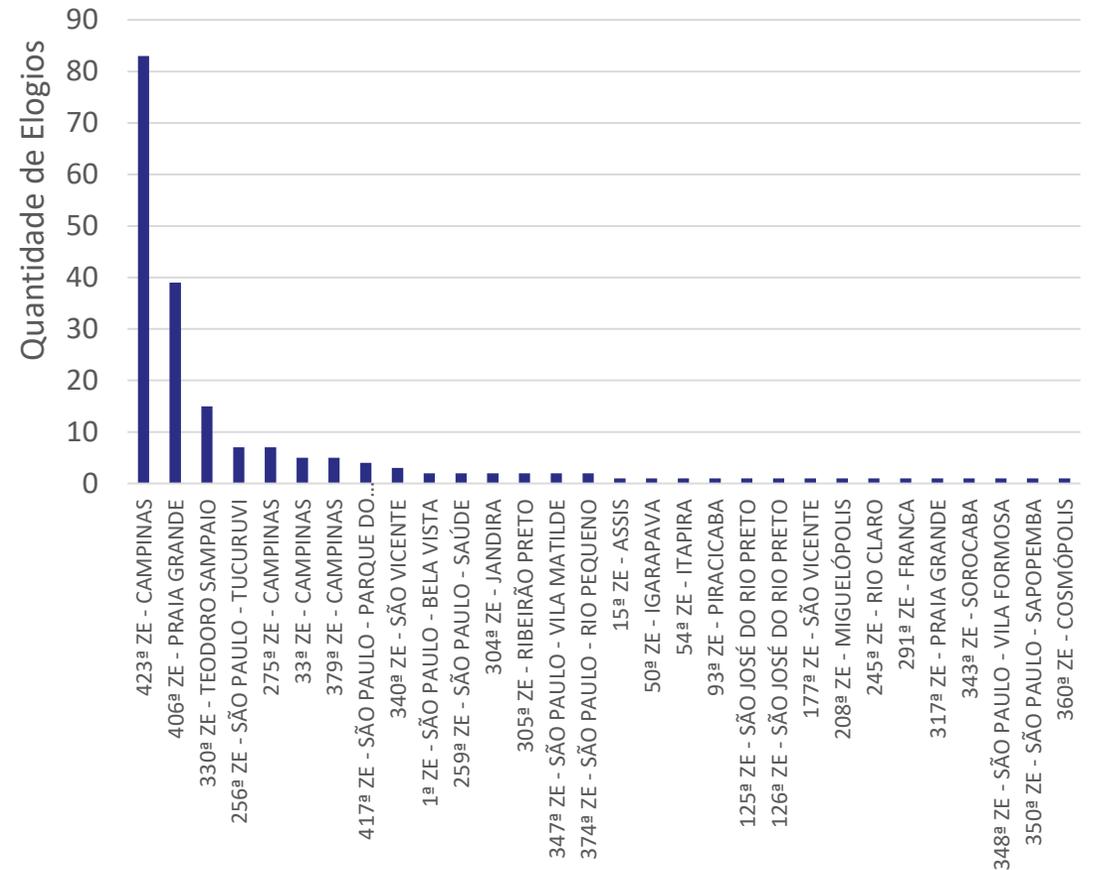


SEÇÃO DE APOIO À OUVIDORIA - ELOGIOS

Os elogios se traduzem como manifestações com o fim de demonstrar ou reconhecer a satisfação dos eleitores e das eleitoras sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido nas unidades do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

Apresenta-se no quadro ao lado as unidades mais elogiadas no decorrer de 2024:

Volumetria de 3 anos	2022	2023	2024
Elogios	230	94	203



OUVIDORIA DA MULHER



**Ouvidoria
da Mulher**

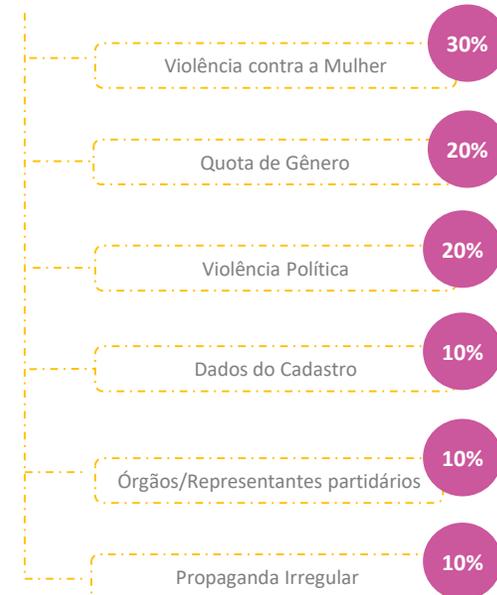
Em dezembro de 2021, por meio da PORTARIA CONJUNTA TRE/SP Nº 319/2021, foi instituído na Ouvidoria o canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina no âmbito do Tribunal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

O canal é comandado pela Juíza Maria Domitila Prado Manssur.

Foram recebidas, no decorrer de 2024, 11 (onze) denúncias referentes à Ouvidoria da Mulher no ano de 2024.

11 denúncias

Principais assuntos:



DESTAQUES



DIVULGAÇÃO - CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante todo o ano de 2024 houve a divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria.

A campanha contou com a colaboração da Secretaria de Comunicação Social que publicou nas redes sociais oficiais do TRE-SP posts por meio dos quais a sociedade pôde conhecer as diversas formas de atendimento da área: o Serviço de Informação ao Cidadão, a Central de Atendimento ao Eleitor e a Carta de Serviços ao Usuário.

As postagens sempre foram acompanhadas de textos esclarecedores sobre os serviços prestados e os meios para acessá-los.

Ainda, a campanha objetivou informar a sociedade que a Ouvidoria é um canal de recebimento de denúncias.

A seguir estão algumas das publicações para ilustrar a iniciativa e os textos que as acompanhavam:

DESTAQUES



CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR

“O Disque 148, também chamado de Central de Atendimento Telefônico ao Eleitor, é um dos canais de contato da Ouvidoria do TRE-SP.

Por meio dele, é possível obter informações sobre os serviços do TRE-SP e manifestar-se sobre o atendimento nas unidades da Justiça Eleitoral paulista.”

[Link da postagem.](#)



OUVIDORIA DA MULHER

“Você já conhece a Ouvidoria da Mulher:

Canal especializado para o recebimento das demandas sobre:

- violência contra a mulher
- violência aos direitos políticos
- igualdade de gênero
- participação feminina

Acesse o link e conheça o canal.”



OUVIDORIA

“A Ouvidoria do TRE-SP prestará atendimento nos dias 5/10 (sábado) e 6/10/ (1º turno - domingo) , das seguintes formas:

- Por meio de formulários eletrônico da Ouvidoria (link da bio > Nossos Canais)
- Por meio da Central de Atendimento ao Eleitor, no telefone 148
- Presencialmente, na sede do TRE-SP (r. Francisca Miquelina”

Para o segundo turno houve outro post com as informações atualizadas

DESTAQUES



PROTEJA

Com vistas a promover o combate à violência doméstica e familiar contra a mulher magistrada e servidora o TRE-SP designou a Comissão de Enfrentamento à Violência Doméstica e Familiar praticada contra Magistradas e Servidoras da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo e aderiu ao Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança voltado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar praticada em face de Magistradas e Servidoras no Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Nesse contexto, a Ouvidoria do TRE-SP capitaneou a realização de diversas ações voltadas a levar informação às mulheres para que, com mais conhecimento sobre o tema, tenham elementos para identificar se estão em eventual situação de violência e, caso estejam, conheçam os canais de denúncia que estão à disposição, bem como da formalização de fluxo de atendimento, caso haja denúncia de algum caso.

DESTAQUES

Programa 'Proteja' encoraja denúncias de violência doméstica por juízas e servidoras

No dia 20 de junho, o TRE-SP aderiu a um protocolo do Conselho Nacional de Justiça para o enfrentamento à violência doméstica contra juízas e servidoras, criando um canal de atendimento sobre o tema. Retornar

CAMPANHA

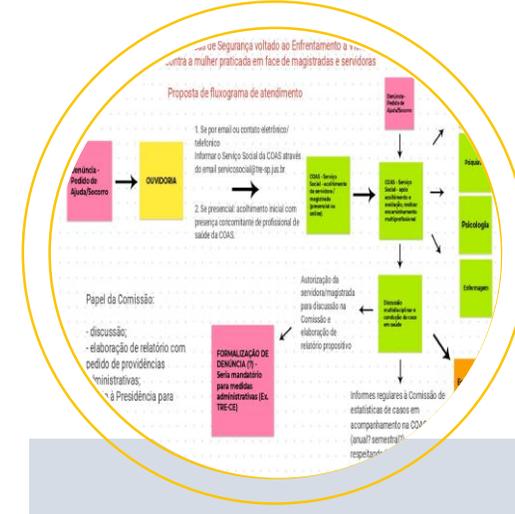
Durante o primeiro semestre foi realizada campanha direcionada às mulheres para conscientizá-las das diversas formas de violência existentes, divulgar os canais de denúncia, para que se sintam seguras e, de posse dessas ferramentas, caso estejam passando por qualquer tipo de violência, se sintam seguras para interromper esse ciclo.

Para tanto foram utilizados diversos meios de comunicação, como expedição de Linha Direta, postagens nas redes sociais e publicação de matéria no jornal interno.



WEBINÁRIO

Em junho foi realizada palestra com o tema “Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, seu Enfrentamento pelo Poder Judiciário e os Impactos na sua saúde Física, Mental e no Trabalho”, proferida pela Juíza e Ouvidora Substituta do TRE-SP, Dra. Maria Domitila Prado Manssur e pela Dra. Albertina Duarte Takiuti, médica ginecologista, disponível no canal do TRE-SP do Youtube, por meio do link: <https://youtu.be/x3wq0Of6SM?feature=shared>



FLUXO DE ATENDIMENTO

Foi desenvolvido um fluxo de atendimento para a mulher que denunciar ter sofrido violência, por meio dos canais oferecidos pelo TRE-SP.

Em parceria com a Coordenadoria de Atenção à Saúde foi estabelecida a adoção de procedimentos que buscam evitar a revitimização da mulher

DESTAQUES



ENCONTRO DE OUVIDORES

De 10 a 11 de abril a Coordenadora Executiva da Ouvidoria (Couvex), Magaly Silicani Cardoso, participou do XVI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE), em Manaus.

O evento debateu temas como a utilização de Inteligência Artificial-IA e a estruturação das Ouvidorias.



OUVIDORIAS JUDICIAIS DAS MULHERES

O III Encontro Nacional do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres foi realizado no mesmo período e local do XVI ECOJE, com a participação da Coordenadora Executiva da Ouvidoria (COUVEX), Magaly Silicani Cardoso.

Durante o encontro foram apresentadas as experiências desenvolvidas pelos diversos Tribunais, sobre a temática da prevenção e combate à violência contra a mulher e a principal recomendação foi a promoção da capacitação permanente das servidoras e servidores das Ouvidorias das Mulheres.



MEDALHA DO COJE

A Ouvidoria do TRE-SP marcou presença no XVI ECOJE e no III ECOJUM, quando a Coordenadora Executiva da Ouvidoria (COUVEX), Magaly Silicani Cardoso, foi homenageada e recebeu a Medalha do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

A homenagem se deu em razão de diversas contribuições da servidora, notadamente com relação às boas práticas implementadas na Ouvidoria do TRE-SP e apresentadas durante o XV ECOJE, em 2023.

DESTAQUES



AUDITORIA DAS URNAS ELETRÔNICAS

Durante todo o ano de 2024 a Comissão de Auditoria das Urnas Eletrônicas - CAVE organizou a realização dos procedimentos de fiscalização e auditoria do sistema eletrônico de votação, que são divididos em:

- Teste de Integridade,
- Teste de Integridade com Biometria e
- Teste de Autenticidade.

A Coordenadora Executiva da Ouvidoria, Magaly Silicani Cardoso, e sua assistente participaram da CAVE.



ORIENTAÇÕES OUVIDORIAS ELEITORAIS

Nos segundo semestre de 2024 o Tribunal Superior Eleitoral iniciou os trabalhos de revisão das “Orientações para Procedimentos nas Ouvidorias Eleitorais”, contando com a colaboração da Coordenadora Executiva da Ouvidoria de São Paulo, representada pela Coordenadora Executiva da Ouvidoria, Magaly Silicani Cardoso.

O trabalho se desenvolveu por meio de encontros virtuais, para viabilizar a realização.



SISTEMA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O Tribunal Superior Eleitoral propôs aos Tribunais Regionais Eleitorais a adoção de sistema unificado a ser utilizado nacionalmente pelas Ouvidorias Eleitorais.

Para tanto, a Ouvidoria Eleitoral de São Paulo está participando do projeto contribuindo com testes do protótipo existente e sugerindo melhorias e/ou inclusão de funcionalidades para que o sistema atenda às necessidades da Ouvidoria Eleitoral de São Paulo.

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.

Em 2024 foram encaminhadas 187 mensagens, um aumento de 322% quando comparada com a média de 58 demandas dos cinco últimos.



MODERNIZAÇÃO DO FORMULÁRIO

Com objetivo de ampliar o acesso aos excluídos digitais e pessoas com hipossuficiência econômica, a Ouvidoria desenvolveu um projeto de assunção dos custos com a postagem dos formulário impresso de demandas.

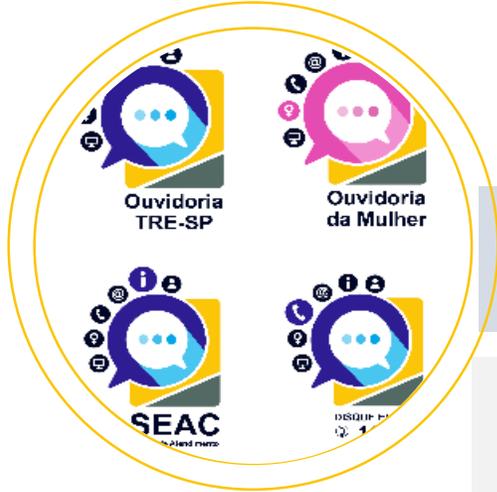
O novo [Formulário](#) pode ser obtido nos cartórios eleitorais de todo o estado ou impresso diretamente no site do TRE-SP.



AUXÍLIO NAS ELEIÇÕES

Nos dias que antecederam o 1º e 2º turnos das Eleições e no dia do pleito parte da equipe da Ouvidoria participou da Força-Tarefa de auxílio aos Cartório Eleitorais da Capital para a Eleição de 2024.

DESTAQUES



DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

Com vistas a promover a divulgação dos Canais de Atendimento do TRE-SP com a sociedade foram desenvolvidos novos materiais gráficos.

O projeto foi realizado pela equipe da Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Comunicação Social, contando com a criação de novos cartazes que utilizaram linguagem simples para divulgar as diversas formas de encaminhar suas demandas à Ouvidoria e solicitar informações, seja por meio da Central de Atendimento ao Eleitor ou em razão da Lei de Acesso à Informação.

Em abril de 2024, O material foi distribuído para todos os Cartórios Eleitorais, Pontos e Postos de Atendimento do Estado.

DESTAQUES



MATERIAIS DE DIVULGAÇÃO

Com vistas a ampliar e facilitar o acesso das usuárias e usuários dos serviços, foram desenvolvidos novos cartazes, pela equipe da Ouvidoria em parceria com a Secretaria de Comunicação Social, utilizando linguagem simples apresentando QR Code que direciona para a página da Carta de Serviços e Ouvidoria da Mulher.



Ouvidoria da Mulher

O novo cartaz da Ouvidoria da Mulher foi distribuído aos cartórios eleitorais, pontos e postos de atendimento de todo o Estado.

O objetivo é aumentar a divulgação desse canal que pode ser utilizado para a denunciar violência política de gênero, sobretudo a violência ao direitos políticos, à igualdade de gênero e à Participação feminina na política., conforme previsto pela Portaria Conjunta TRE-SP n. 319/2021.



FOLDER DA OUVIDORIA

O folder foi desenvolvido para divulgar ao eleitorado os canais de contato com o TRE-SP, informando qual a finalidade de cada um e trazendo os diversos meios pelos quais podem ser demandados, incluindo QR Code para acessos aos formulários eletrônicos.

CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

Fevereiro

Curso	Quant. De Servidor(a)
Treinamento Drive - Google WorkSpace	1
Treinamento Planilhas - Google WorkSpace	1

Março

Curso	Quant. De Servidor(a)
3ª Campanha de Treinamento em Cibersegurança KnowBe4	1

Abril

Curso	Quant. De Servidor(a)
3º Encontro da Justiça Eleitoral Paulista: Abertura Das Eleições 2024	2
Atendimento em Ouvidorias: acolhimento, sofrimento mental e intervenções possíveis	1
Cidadania, Serviços Públicos e Direitos dos Usuários	1
Comunicação não Violenta	1
Curso de aprofundamento em Lei de acesso à Informação e Transparência Pública 2024/1	1
Final de Alistamento	1
Google Workspace - 2024	1
Palestra Comunicação Oral e Media Training - 3º Encontro da Justiça Eleitoral Paulista	2
Palestra Liderança Transformadora - 3º Encontro da Justiça Eleitoral Paulista	1
Segurança da Informação - 2024	1

Maio

Curso	Quant. De Servidor(a)
3ª Campanha de Treinamento em Cibersegurança KnowBe4	1
Acesso à Informação e Ouvidorias do Poder Judiciário	1
Atuação do Gestor e do Fiscal de Contratos Conforme o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE/SP	1
Diálogos Transformadores: Enfrentando o Assédio e as Formas de Discriminação	7
Gramática aplicada ao Texto Profissional	6
Ouvidorias Judiciais - Fundamentos e Funcionamento na Prática	1
Participação e Controle Social na Administração Pública	1
Segurança da Informação - 2024	1

Junho

Curso	Quant. De Servidor(a)
3ª Campanha de Treinamento em Cibersegurança KnowBe4	1
Acesso à Informação e Ouvidorias do Poder Judiciário	1
Atuação do Gestor e do Fiscal de Contratos Conforme o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE/SP	1
Diálogos Transformadores: Enfrentando o Assédio e as Formas de Discriminação	7
Gramática aplicada ao Texto Profissional	6
Ouvidorias Judiciais - Fundamentos e Funcionamento na Prática	1
Participação e Controle Social na Administração Pública	1
Segurança da Informação - 2024	1

Julho

Curso	Quant. De Servidor(a)
3ª Campanha de Treinamento em Cibersegurança KnowBe4	5
Acesso à Informação e Ouvidorias do Poder Judiciário	1
Atuação do Gestor e do Fiscal de Contratos Conforme o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos do TRE/SP	1
Curso "Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero"	2
Desenvolvimento de Novas Lideranças	1
Gestão Digital de Processos e Comunicação Remota - DNL 2024	1
Semana do Meio Ambiente 2024	4
Violência política de gênero	1
Webinário sobre Violência Doméstica	8
Wild Wild World - Ressignificando o Futuro da Liderança - DNL 2024	1

Agosto

Curso	Quant. De Servidor(a)
Oficina - Plano de Contratação Anual - COGG/SAM	1
Prevenção e Combate a Princípio de Incêndio	3
Questões sobre Propaganda - 2024	1
Serviços no Portal GOV.BR: Conceitos e Gestão de Cadastros	1

Setembro

Curso	Quant. De Servidor(a)
Mesários Faltosos - 2024	1
Portal GOV.BR	1
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	4

Outubro

Curso	Quant. De Servidor(a)
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1

Novembro

Curso	Quant. De Servidor(a)
A Justiça Eleitoral e a Garantia da Democracia	1
Disseminando Boas Práticas do Poder Judiciário - Saúde	1
II Fórum de Lideranças da Justiça Eleitoral	4
Integridade e função de Compliance para membros da Comissão de Ética	2
Oficina Simples Mente SGP 3ª Edição	1
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1
Trilha comportamental - 2024	1

Dezembro

Curso	Quant. De Servidor(a)
Integridade e função de Compliance para membros da Comissão de Ética	1
Semana da Integridade: Consolidando o Programa de Prevenção à Fraude e à Corrupção	3

 *Coordenadoria Executiva da Ouvidoria*

 *couvex@tre-sp.jus.br*

 *148 ou (11) 3130-2100*