

RELATÓRIO MENSAL DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/1/2023 a 31/1/2023

COORDENADORIA EXECUTIVA DA OUVIDORIA
COUVEX

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Exercício 2023

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA

Desembargador Presidente

SILMAR FERNANDES

Desembargador Vice Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ

Desembargador Ouvidor

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Juiz Ouvidor Substituto

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX)

Magaly Silicani Cardoso

Coordenadora

Letícia de Souza Machado

Assistente

Equipe de Apoio:

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

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

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Paulo Silas Giacomini

ESTRUTURA

A Coordenadoria Executiva da Ouvidoria - CoUvex é composta pela Seção de Apoio à Ouvidoria – SeOuve, Seção de Atendimento ao Cidadão – SeAC e Central de Atendimento 148.

Foi instituída por meio da Resolução TRE-SP nº 581/2022, a qual reestruturou a Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo e aperfeiçoou a Resolução TRE-SP nº 523/2021, agrupando, em uma só área, todos os canais de atendimento à cidadã e ao cidadão, buscando agilizar, uniformizar e aprimorar seu nível de qualidade.



HISTÓRICO



Seção de Atendimento ao Cidadão



- Canal de comunicação criado em 26/7/2011.
- Gestor: Desembargador Ouvidor, Dr. José Antonio Encinas Manfré
- Resolução CNJ n. 103/2010.
- Lei n. 13.460/2017.
- Resolução TRE-SP n. 454/2018.
- Nome anterior: Núcleo de Apoio à Ouvidoria.
- Canal de comunicação criado em 2012 por força da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).
- Portaria TRE-SP n. 134/2012.
- Nome anterior: Núcleo de Informação ao Cidadão - NIC.
- Canal de comunicação criado em 2011, gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação até março de 2021, quando passou a ser administrado pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor NATE, por força da Resolução TRE-SP n. 523/2021. Com a edição da Resolução TRE-SP 581/2022, em 1º/06/2022, transformou-se em Central de Atendimento – 148 e foi vinculada à Seção de Atendimento ao Cidadão – SeAC.

Seção de Atendimento ao Cidadão

A SeAc recebe pedidos de informação de pessoas físicas e jurídicas por meio dos seguintes canais: formulário eletrônico específico, disponível no site do TRE SP; presencialmente; por correspondência e, ainda, por meio da Central de Atendimento - 148, unidade vinculada à SeAC após a reestruturação da Secretaria.

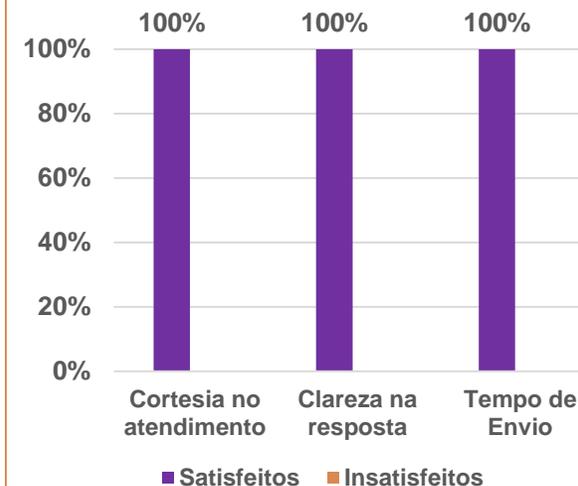
Pedidos de Informação



Informações mais Solicitadas



Pesquisa de Satisfação



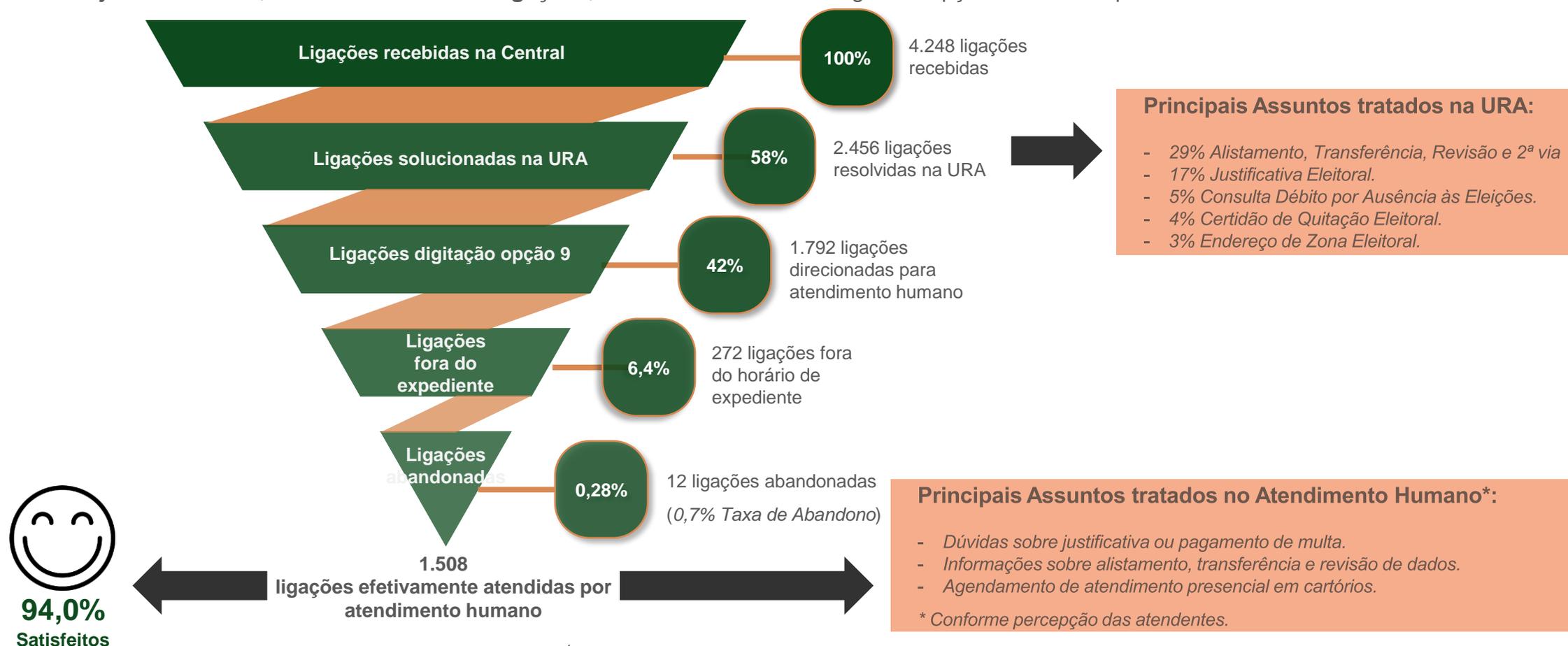
No mês de janeiro, foram recebidos 32 pedidos de informação. A informação mais solicitada foi sobre certidão de quitação eleitoral (5 pedidos), seguida de estatísticas de eleições (locais de votação – 4 pedidos) e concurso público (quantidade de cargos vagos – 3 pedidos).

Central de Atendimento

A central telefônica 148 fornece informações pré-gravadas (URA), durante 24 horas todos os dias do ano, e presta atendimento humano, de segunda a sexta-feira, das 09h00min às 18h00min.

A partir de 18/11/2022, a Central de Atendimento passou a contar com o reforço de oito atendentes terceirizados para a demanda de chamados recebidos.

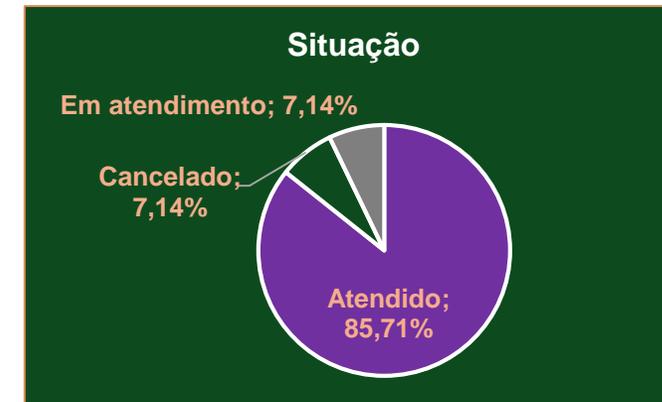
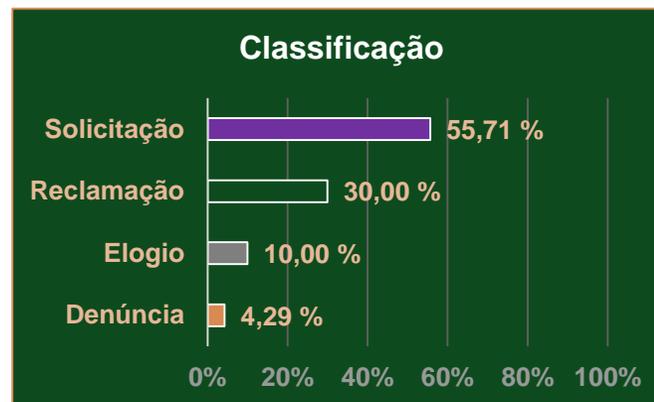
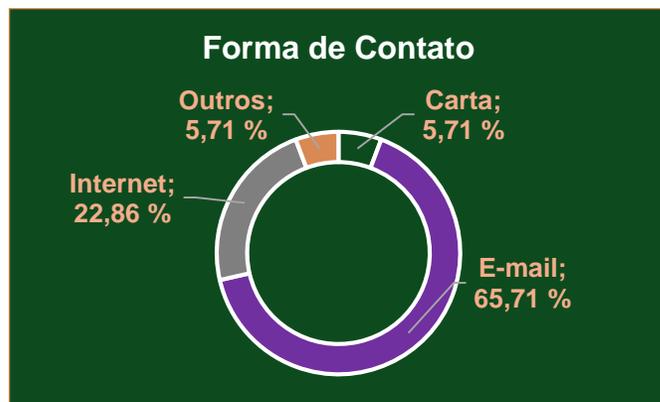
Em **janeiro** de 2023, foram recebidas **4.248 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



Seção de Apoio à Ouvidoria

A SeOuve oferece atendimento por meio de formulário eletrônico disponível no site do TRE-SP, e-mail, formulário impresso nos postos e cartórios eleitorais e atendimento presencial na sede do Tribunal.

Em janeiro de 2023 foram **70 chamados atendidos**, distribuídos da seguinte forma:



Assuntos mais Abordados

| |
|--|
| Biometria |
| Solicitação de Dados cadastrais (de outros órgãos) |
| Solicitação de Outros órgãos |
| Justificativa Eleitoral |
| Auxílio – Alimentação de Mesários |

OBRIGADO!

-  *Coordenadoria Executiva da Ouvidoria*
-  *couvex@tre-sp.jus.br*
-  *(11) 3130-2592*

Seção de Atendimento ao Cidadão


 **OUVIDORIA
TRE-SP**

Ligue para  **148**



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE