

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS

1º/5/2023 a 31/5/2023

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)

Suely Ito

Chefe Seção de Atendimento ao Cidadão

Samuel Mendes Pereira

Encarregado Central de Atendimento

Equipe de Apoio:

Sávio Nunes Amaral

Imad Ali Nasser

José Adriano Libois

Seção de Apoio à Ouvidoria (SEOUVE)

Marélen Kellen Soares Lopes

Chefe Seção de Apoio à Ouvidoria

Equipe de Apoio:

Helena Vitorino

Juliano Meneghini

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

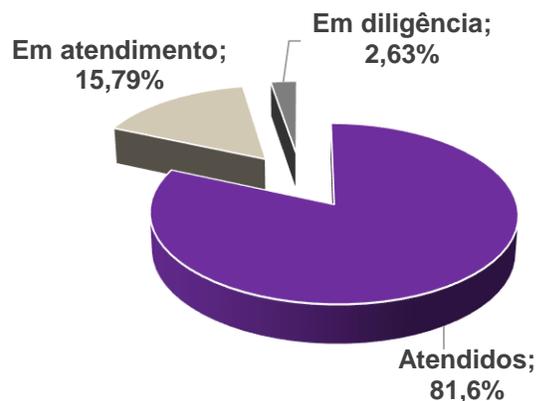


- Canal de comunicação criado em 26/7/2011, com base na Resolução CNJ nº 103/2010 (substituída pela Resolução CNJ nº 432 de 27/10/2021).
- Apresentava-se com o nome de Núcleo de Apoio à Ouvidoria até 1º/06/2022 e transformou-se em Seção de Apoio à Ouvidoria por força da Resolução TRE-SP nº 581/2022.
- Atua sob o regimento da Resolução TRE-SP nº 454/2018 e em observância à Lei nº 13.460/2017.
- O Desembargador José Antonio Encinas Manfré é o atual Ouvidor do TRE-SP.
- Canal de comunicação criado em 2012 por força da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).
- Seu antigo nome era Núcleo de Informação ao Cidadão - NIC. Após a publicação da Resolução TRE-SP nº 581/2022, passou a se chamar Seção de Atendimento ao Cidadão.
- É regulamentada pela Portaria TRE-SP nº 134/2012.
- 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 nº 523/2021. Com a edição da Resolução TRE-SP nº 581/2022, em 1º/06/2022, transformou-se em Central de Atendimento – 148 e foi vinculada à Seção de Atendimento ao Cidadão – SeAC.

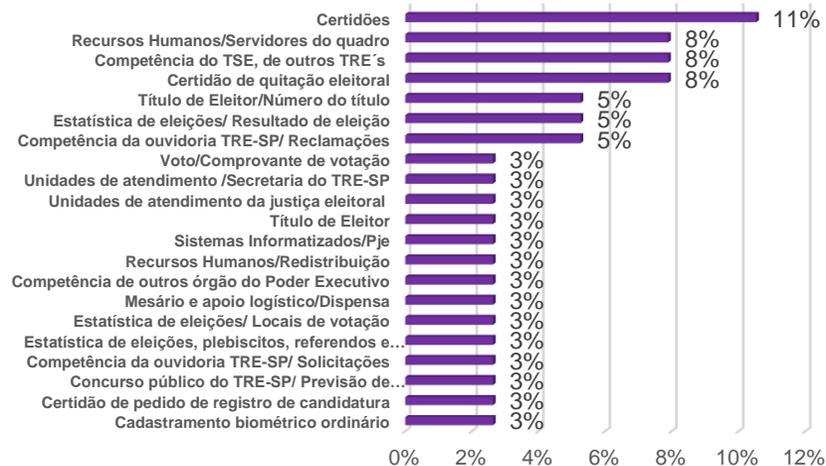
Seção de Atendimento ao Cidadão

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.

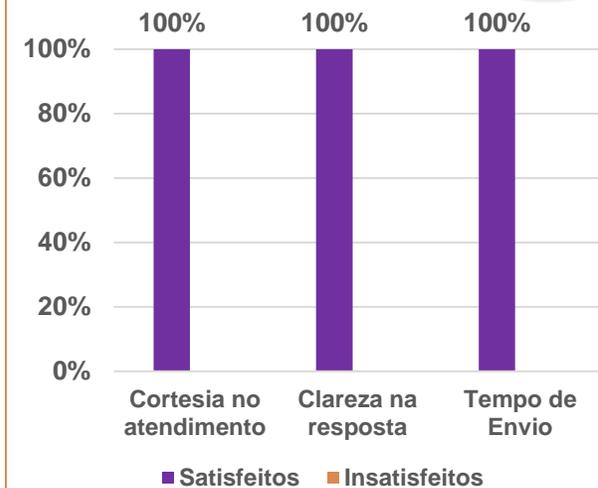
Pedidos de Informação



Informações mais Solicitadas



Pesquisa de Satisfação



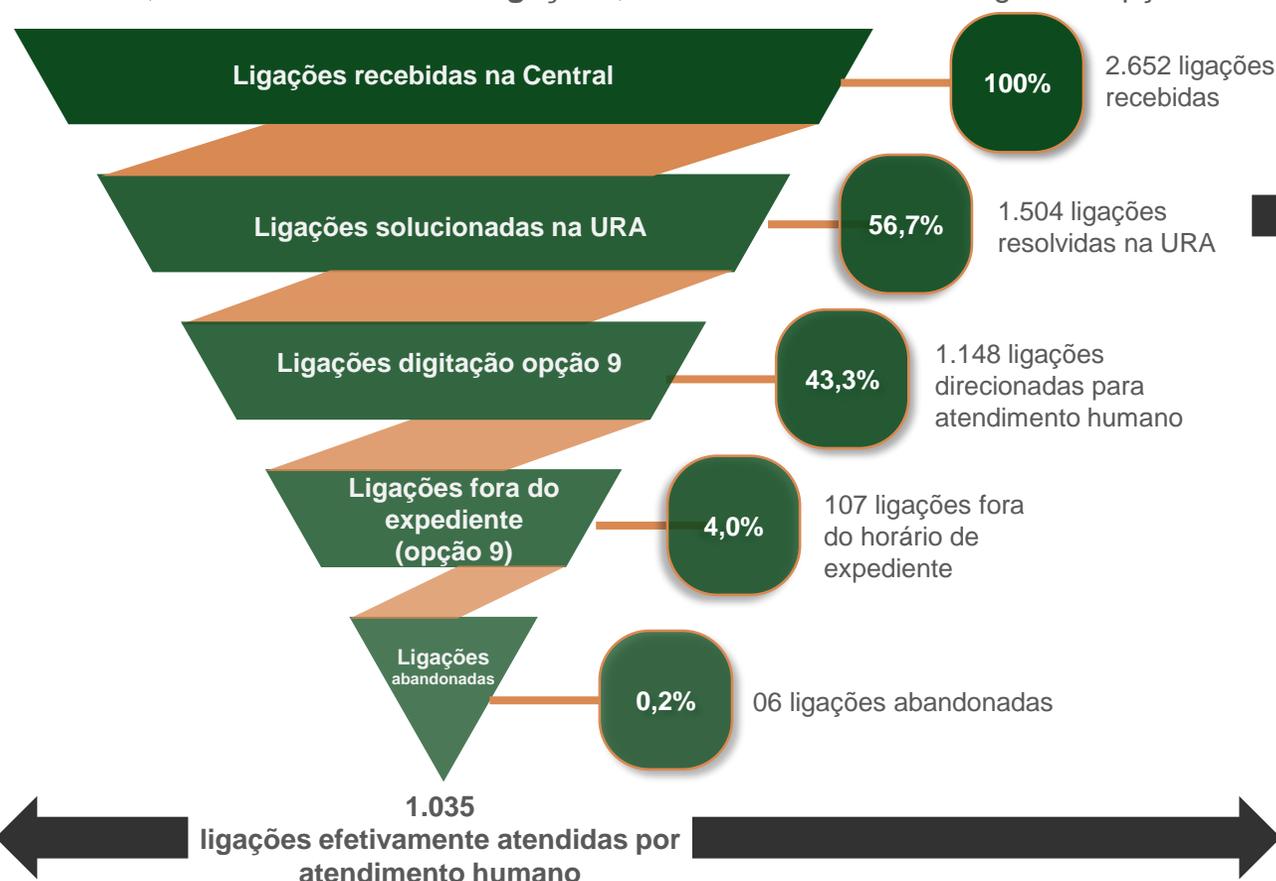
No mês de maio, foram recebidos 38 pedidos de informação. As informações mais solicitadas foram sobre os temas: certidões, recursos humanos (servidores do quadro) e competência do TSE e de outros TRES.

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 ligações recebidas.

Em **maio** de 2023, foram recebidas **2.652 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



Principais Assuntos tratados na URA:

- 31,0 % Alistamento, Transferência, Revisão e 2ª via
- 11,3 % Justificativa Eleitoral.
- 8,0% Certidão de Quitação Eleitoral.
- 4,3% Consulta Débito por Ausência às Eleições.
- 2,1% Endereço de Zona Eleitoral.

Principais Assuntos no Atendimento Humano:

- 19% Agendamento para atendimento no cartório eleitoral;
- 12% Multa;
- 7% Revisão dos dados;
- 6% Biometria;
- 6% Alistamento;
- 5% Endereço de zona eleitoral;
- 4% Dúvida Título Net.
- 3% Certidões;
- 3% Segunda via;
- 2% Transferência
- 2% Mesários;
- 1% Título Suspenso;
- 1% Filiação partidária;
- 30% Outros.

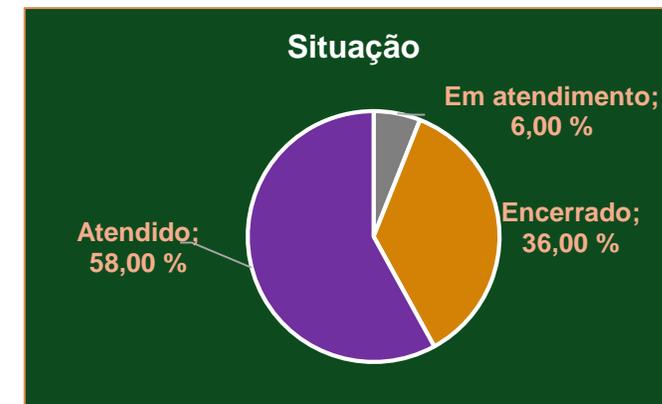
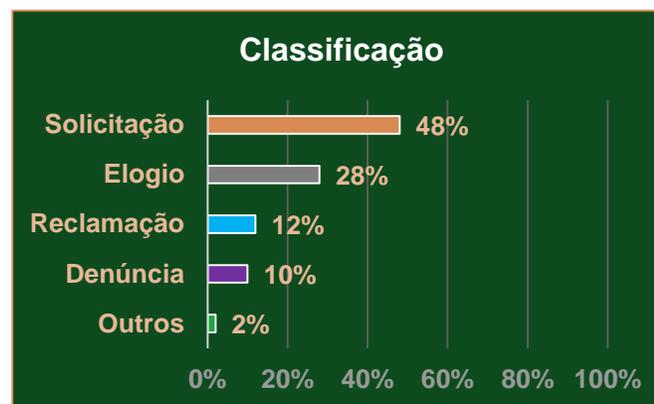
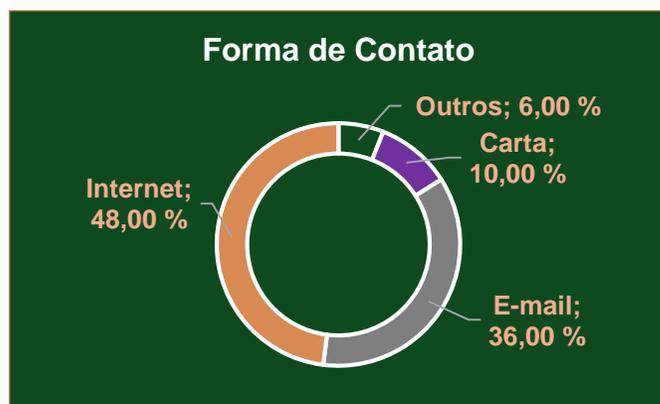


92,0%
Satisfeitos

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



Assuntos mais Abordados

Elogio ao Cartório Eleitoral
Solicitação de dados cadastrais (de outros órgãos)
Elogio aos Servidores do Cartório Eleitoral
Denúncia de outros órgãos (Executivo)
Solicitação / Alistamento

OBRIGADO!

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

Seção de Atendimento ao Cidadão
 **seac**

 **OUVIDORIA
TRE-SP**

Ligue para  **148**



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE