

# RELATÓRIO MENSAL DE DADOS ESTATÍSTICOS

---

## 1º/3/2023 a 31/3/2023

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



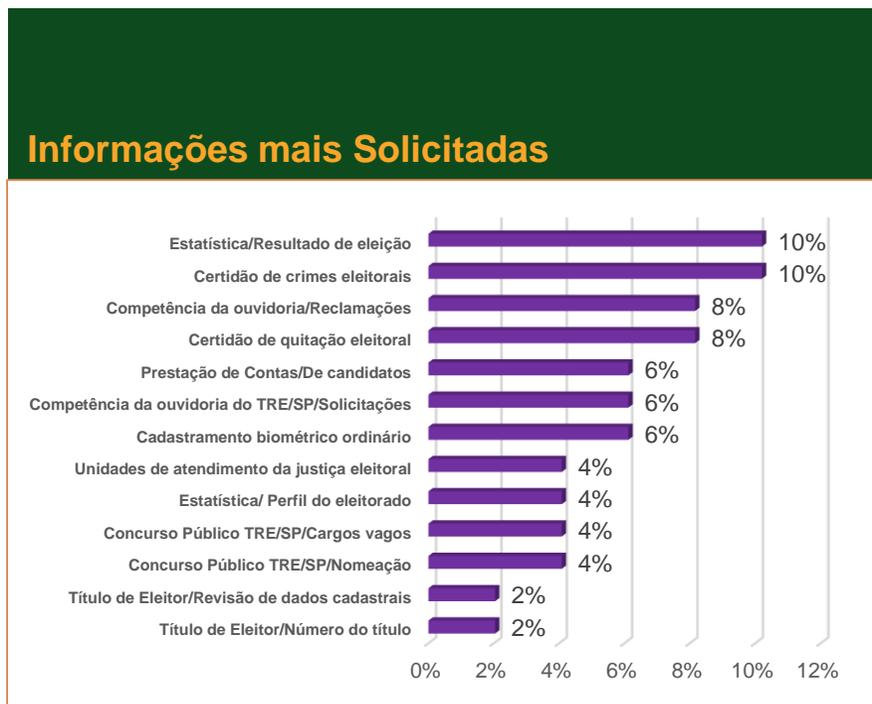
Seção de Atendimento ao Cidadão



- Canal de comunicação criado em 26/7/2011, com base na Resolução CNJ n° 103/2010 (substituída pela Resolução CNJ n° 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 n° 581/2022.
- Atua sob o regimento da Resolução TRE-SP n° 454/2018 e em observância à Lei n° 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 n° 12.527/2011).
- Seu antigo nome era Núcleo de Informação ao Cidadão - NIC. Após a publicação da Resolução TRE-SP n° 581/2022 passou a se chamar Seção de Atendimento ao Cidadão.
- É regulamentada pela Portaria TRE-SP n° 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 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.



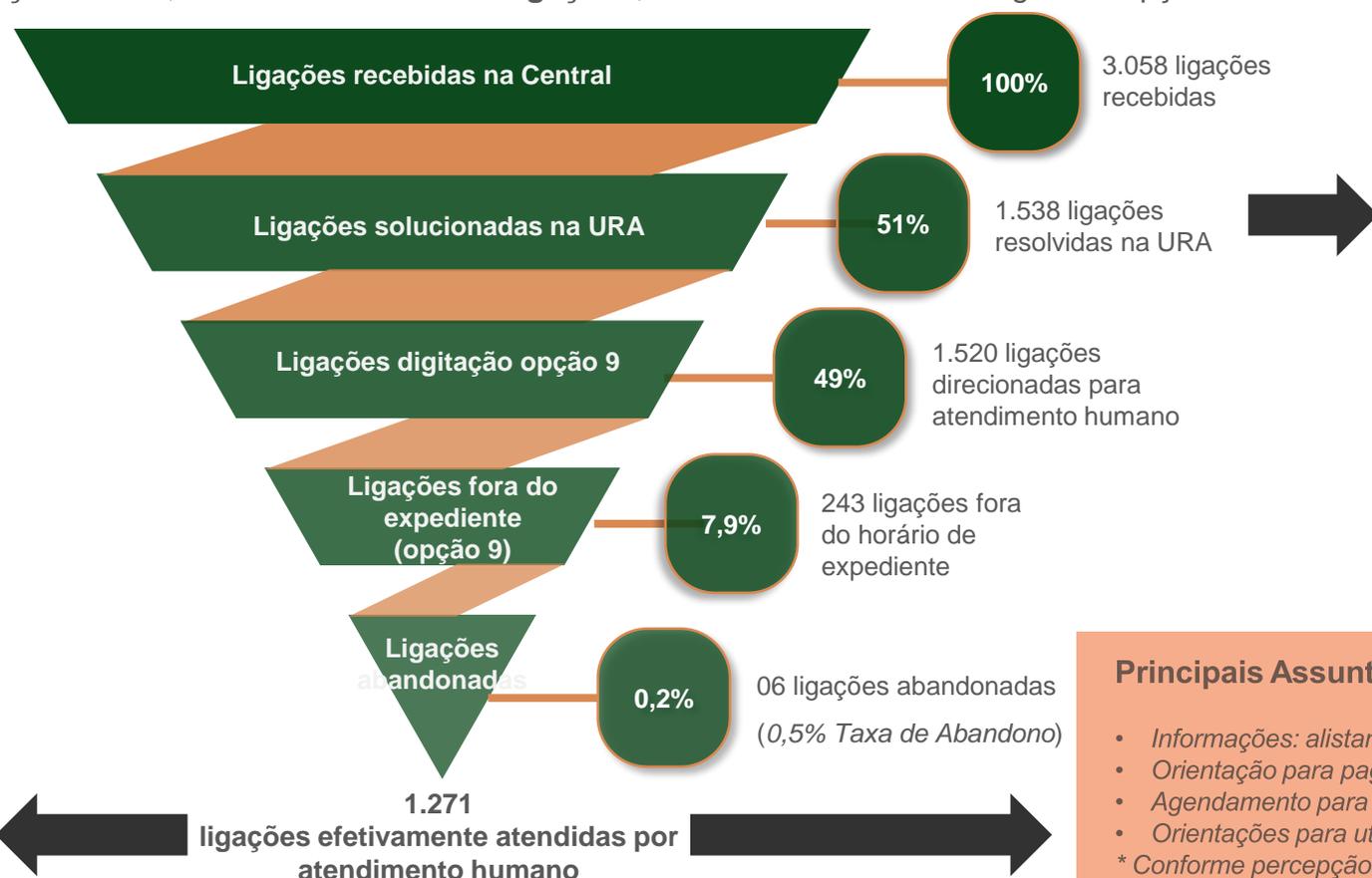
No mês de março, foram recebidos 49 pedidos de informação. As informações mais solicitadas foram sobre os temas: resultado de eleição, certidão de crime eleitoral e certidão de quitação eleitoral.

# 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 **março** de 2023, foram recebidas **3.058 ligações**, sendo distribuídas nas seguintes opções oferecidas pela URA:



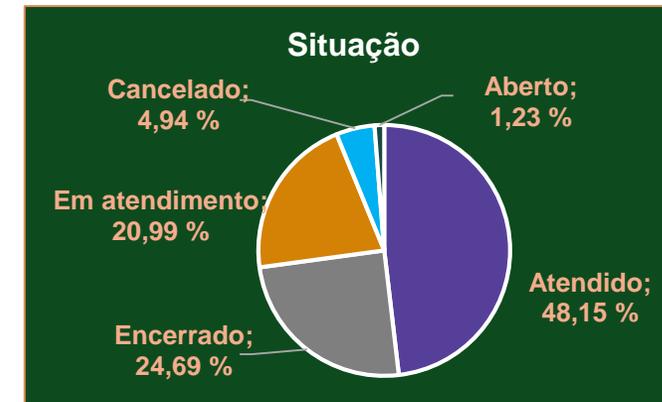
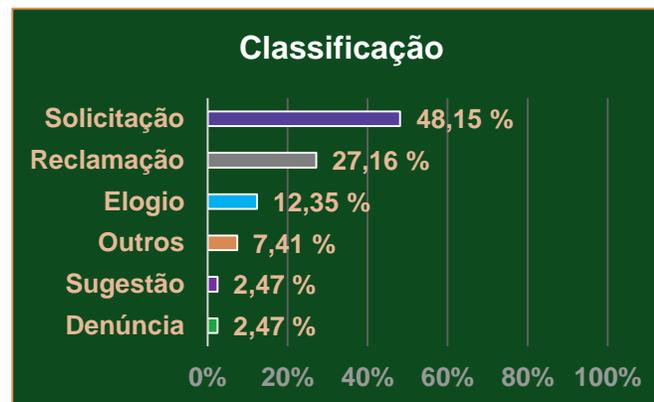
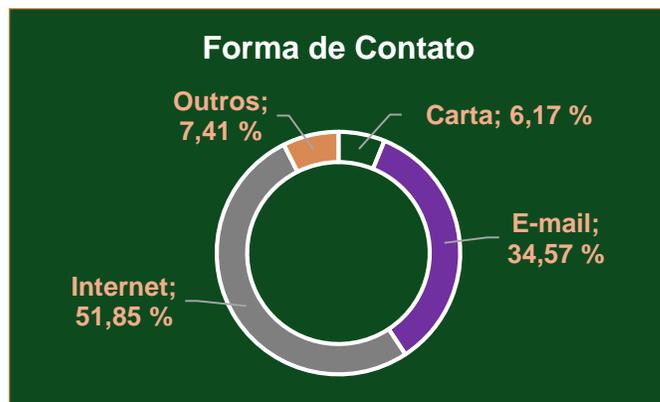
- Principais Assuntos tratados na URA:**
- 30% Alistamento, Transferência, Revisão e 2ª via
  - 9% Justificativa Eleitoral.
  - 6% Certidão de Quitação Eleitoral.
  - 4% Consulta Débito por Ausência às Eleições.
  - 2% Endereço de Zona Eleitoral.

- Principais Assuntos tratados no Atendimento Humano\*:**
- Informações: alistamento, transferência e revisão de dados
  - Orientação para pagar multa ou regularizar multa paga;
  - Agendamento para atendimento no cartório eleitoral;
  - Orientações para utilização do Título Net;
- \* Conforme percepção das atendentes.

# 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 **março** de 2023 foram **81 chamados atendidos**, distribuídos da seguinte forma:



### Assuntos mais Abordados

Solicitação de Dados cadastrais (de outros órgãos)
Reclamação/ Suspensão da coleta biométrica/E-gov
Elogio atendimento/eficiência Cartório Eleitoral
Elogio aos Servidores do Cartório Eleitoral
Solicitação/ Título Suspenso

# 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**