



**OUVIDORIA  
TRE-SP**

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

Período: Maio a Agosto de 2020

## **Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo**

---

**WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR**

Desembargador Presidente

**PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA**

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**CLAUCIO CRISTIANO DE ABREU CORRÊA**

Diretor-Geral

## **Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo**

---

**JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO**

Juiz Ouvidor

### **Equipe de apoio da Ouvidoria:**

---

Regina Rufino – Assistente do Ouvidor

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Suely Ito

### **Núcleo da Estatística da Gestão Estratégica**

---

Gilberto Rezende de Almeida Júnior

Olympio Teixeira Neto

Ricardo Salles Kurusu

### **Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:**

---

Regina Rufino

Helena Vitorino

Suely Ito

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Rua Francisca Miquelina, 123 Bela Vista

São Paulo / SP - CEP 01316-900

Setembro/2020



**DADOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA E DOS CANAIS DE  
RELACIONAMENTO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE  
SÃO PAULO COM O PÚBLICO EXTERNO E INTERNO**

## **7º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL**

PERÍODO: de 1º/05/2020 a 31/08/2020

**SÃO PAULO**

## SUMÁRIO

<b>A) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE</b>	<b>6</b>
<b>1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA</b>	<b>7</b>
1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria	7
1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria	7
1.3 Quantidade de demandas acumuladas	8
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	9
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	11
1.6 Reclamações	12
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	12
1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	14
1.7 Elogios	16
1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	16
1.8 Solicitações	17
1.8.1 Principais assuntos registrados no quadrimestre	17
1.9 Denúncias	19
1.9.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	19
1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	20
<b>2. INDICADORES DA OUVIDORIA</b>	<b>21</b>
<b>3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	<b>24</b>
3.1 Atendimento Presencial nos Cartórios Eleitorais	24
3.2 Pesquisa Eletrônica	24
3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria	25
<b>4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – NIC</b>	<b>26</b>

4.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC	26
4.2 Quantidade de demandas recebidas pelo NIC	26
<b>5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148</b>	<b>27</b>
5.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	27
5.2 Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	27
<b>6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>	<b>28</b>
6.1 Pesquisa de Satisfação	30
6.2 Posts - Principais temas difundidos pelo Facebook	30
<b>B) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO</b>	<b>32</b>
<b>7. FALE COM A SECRETARIA</b>	<b>32</b>
<b>8. FALE COM O PRESIDENTE</b>	<b>33</b>

## A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

### Portal da Justiça Eleitoral

<http://www.tre-sp.jus.br/>



Consulta sobre andamento processual, acesso ao Portal da Transparência, ao "Tira dúvidas", à Carta de Serviços ao Usuário, ao serviço de Agendamento, emissão de certidões, consulta sobre o local de votação, endereço dos Cartórios Eleitorais, dentre outros serviços.

### Atendimento Presencial

O Estado de São Paulo possui mais de

# 33 milhões de eleitores,

sendo que o processo de recadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o País tem gerado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, registrando-se

## 9.541.319\*

Atendimentos de 1º/01/2019 a 17/05/2020



### Central de Atendimento ao Eleitor



Colocada à disposição do público para prestar esclarecimentos sobre o serviço eleitoral

# Disque 148\*

(Serviço Tarifado).  
**65.523**

Atendimentos de 1º/05/2020 a 31/08/2020

### Carta de Serviços ao Usuário

# 101.451

visualizações  
1º/05/2018 a 30/04//2020\*

Informa a sociedade sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e a forma de obtê-los.

<http://www.tre-sp.jus.br/eleitor/carta-de-servicos-1/carta-de-servicos-ao-usuario>



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### Núcleo de Informação ao Cidadão



Atende pedidos de informação, em conformidade com a Lei 12.527/2011.

# 1.338

Atendimentos de 1º/05/2020 a 31/08/2020

<http://www.tre-sp.jus.br/imagens/imagens/nucleo-de-acesso-a-informacao-nic>

### MÍDIAS SOCIAIS



**TWITTER**

@trespjustbr

# 13.125

seguidores



**YouTube**

/trespjustbr

6.600 1.137.815  
inscritos visualizações



**Facebook**

/tresp.official

# 106.668

seguidores

Com um alcance de mais de 34 milhões até 31/08/2020



**Instagram**

/trespjustbr

52.800 10.18  
curtidas seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

# 1.762

Atendimentos de 1º/05/2020 a 31/08/2020

<http://www.tre-sp.jus.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria>

(\*) Esse número refere-se ao atendimento presencial realizado pelos 393 cartórios do Estado de São Paulo, acrescido do atendimento realizado pela internet, por meio do Título-Net, a partir da suspensão excepcional do atendimento presencial. Registra-se que, como medida de enfrentamento à propagação do novo coronavírus (COVID-19), o atendimento presencial foi suspenso em 20 de março nas zonas eleitorais, postos e pontos de atendimento da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo, suspensão esta prorrogada por prazo indeterminado (Resolução TRE-SP n. 492/2020)

\*\* Não foi computado os dados de acesso à Carta de Serviços no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020, visto que não foram disponibilizados no Analytics (aguardando TSE)

## 1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



Canal de comunicação criado em 26/07/2011  
Gestor: Juiz Ouvidor  
Resolução CNJ n. 103/2010  
Lei n. 13.460/2017  
Resolução TRE-SP n. 468/2018

### 1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do TRE-SP disponibiliza ao cidadão os seguintes canais de comunicação: internet (formulário eletrônico), carta (formulário impresso), e-mail e atendimento presencial, sendo que a internet é o principal canal utilizado pelo cidadão.



### 1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

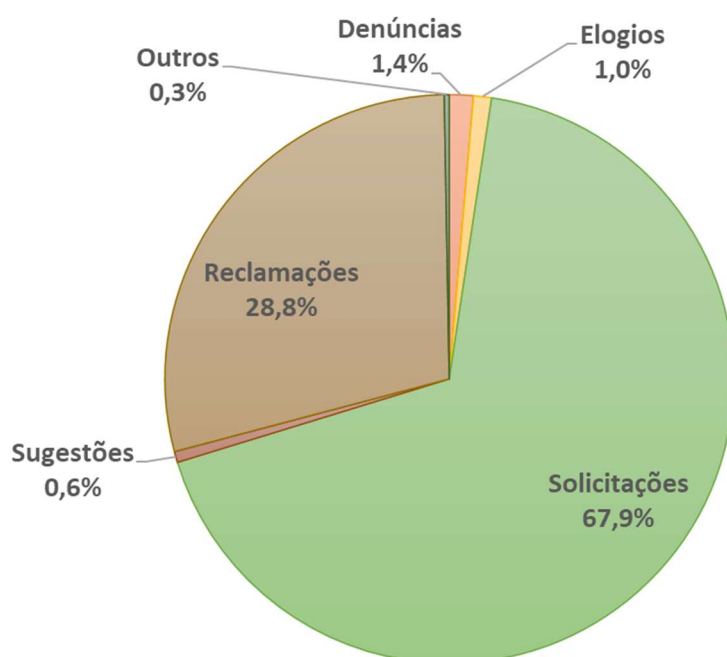
Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	2.490
Total Geral: 15.273										

\*período de janeiro a agosto/2020

### 1.3. Quantidade de demandas acumuladas

Tipo			Total
	Acumulada no período de 26/07/2011 a 30/04/2020	Registrada no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020	
Denúncias	1.074	24	1.098
Elogios	1.667	18	1.685
Solicitações	3.362	1.196	4.558
Sugestões	549	11	560
Reclamações	6.062	508	6.570
Outros	797	05	802
<b>Total</b>	<b>13.511</b>	<b>1.762</b>	<b>15.273</b>

Período: 26/07/2011 a 31/08/2020

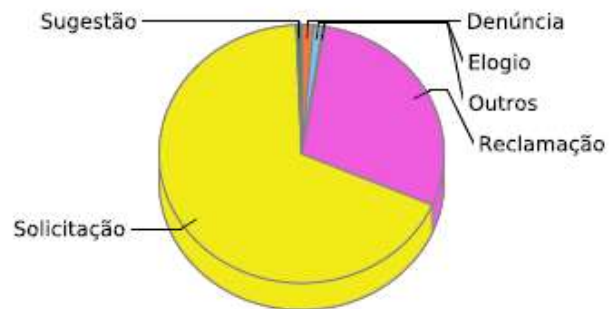




#### 1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/05/2020a 31/08/2020

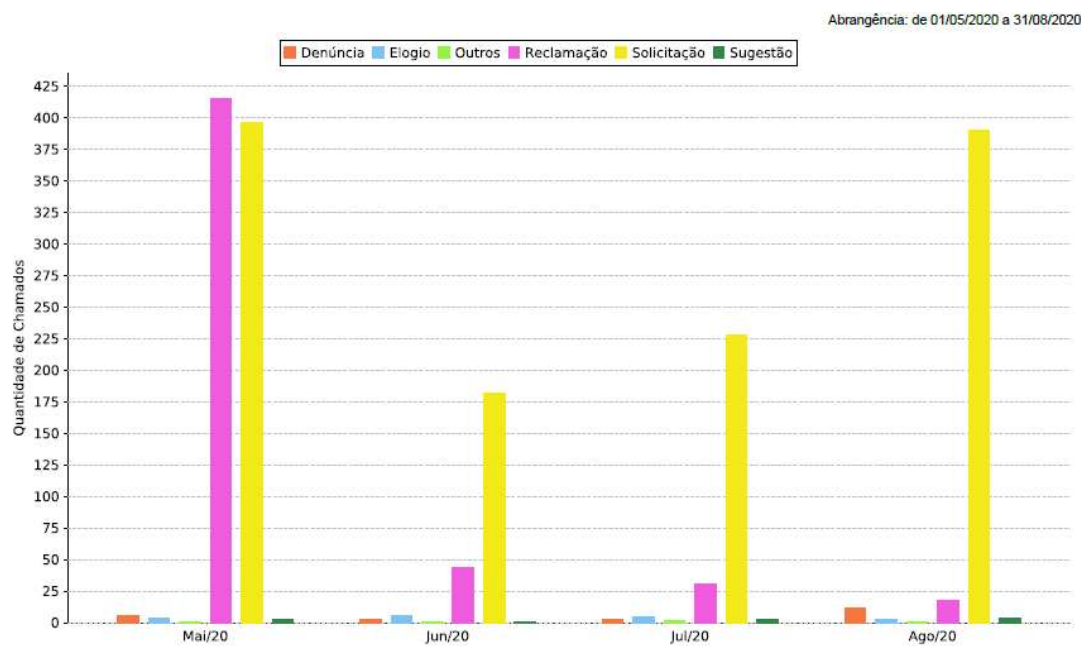
Abrangência: de 01/05/2020 a 31/08/2020

● Denúncia: 24 ● Elogio: 18 ● Outros: 5 ● Reclamação: 508 ● Solicitação: 1.196 ● Sugestão: 11



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	1,36 %	24
Elogio	1,02 %	18
Outros	0,28 %	5
Reclamação	28,83 %	508
Solicitação	67,88 %	1196
Sugestão	0,62 %	11
Total		1762

O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020.



Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	Mai/20	6
	Jun/20	3
	Jul/20	3
	Ago/20	12
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>
ELOGIO	Mai/20	4
	Jun/20	6
	Jul/20	5
	Ago/20	3
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>
RECLAMAÇÃO	Mai/20	415
	Jun/20	44
	Jul/20	31
	Ago/20	18
<b>TOTAL</b>		<b>508</b>
SOLICITAÇÃO	Mai/20	396
	Jun/20	182
	Jul/20	228
	Ago/20	390
<b>TOTAL</b>		<b>1.196</b>
SUGESTÃO	Mai/20	3
	Jun/20	1
	Jul/20	3
	Ago/20	4
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>
OUTROS	Mai/20	2
	Jun/20	1
	Jul/20	1
	Ago/20	1
Total		<b>5</b>
<b>TOTALGERAL</b>		<b>1.762</b>

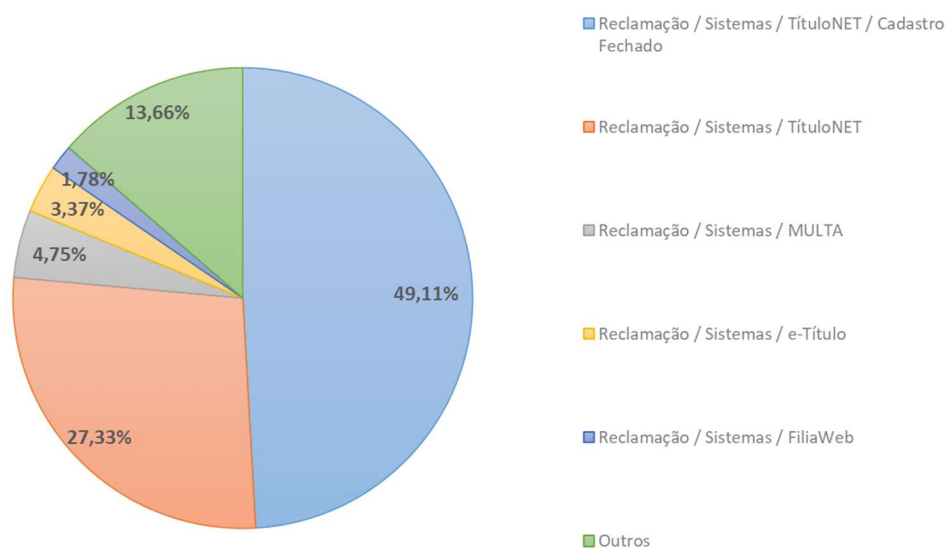
**2.3. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020**





## 1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/05/2020 a 31/08/2020

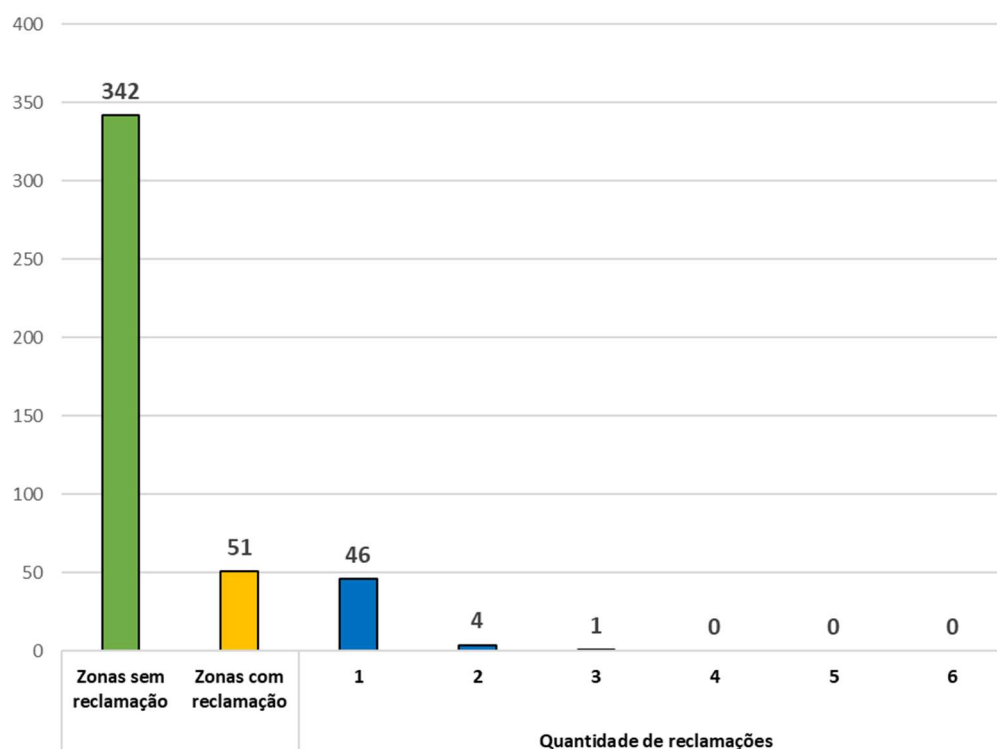


### 1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

Descrição	Quant.
Reclamação / Sistemas / TítuloNET / Cadastro Fechado	248
Reclamação / Sistemas / TítuloNET	138
Reclamação / Sistemas / MULTA	24
Reclamação / Sistemas / e-Título	18
Reclamação / Sistemas / Filia	9
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	7
Reclamação / Sistemas / PJE	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Local de votação (escolha/alteração)	4
Reclamação / Andamento Processual	4
Reclamação / Sistemas / SPCE	4
Reclamação / Sistemas / Mesário Voluntário	3

Descrição	Quant.
Reclamação / Serviços do TRE / Mesário-Convocação	3
Reclamação / Órgãos Partidários	3
Reclamação / Eleição / Propaganda Eleitoral / Internet	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	2
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	2
Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitoral	2
Reclamação / Eleição / Mesários / Convocação	1
Reclamação / Sistemas / Acompanhamento Processual	1
Reclamação / Outros órgãos / Federal	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Fechamento Antecipado	1
Reclamação / Sistemas / SGIP	1
Reclamação / Sistemas / ELO	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Nome Social	1
Reclamação / Eleição / Propaganda Eleitoral	1
Reclamação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Reclamação / Eleição / Registro de Candidatos	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Dispensa	1
Reclamação / Abertura do TER	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência	1
Reclamação / Serviços do TRE / Informações no site	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria - final de alistamento / Agendamento	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	1
Reclamação / Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Eleição / Local de votação	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Agendamento	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Logística	1
Reclamação / Sistemas / Site do TRE	1
<b>Total</b>	<b>508</b>

**1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre  
Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020**



Descrição	Quant.
234ª ZE - FARTURA	3
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	2
185ª ZE - GUARULHOS	2
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	2
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	2
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	1
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	1
24ª ZE - BEBEDOURO	1
74ª ZE - MOGI DAS CRUZES	1
75ª ZE - MOJI-MIRIM	1
108ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
119ª ZE - CUBATÃO	1
123ª ZE - SÃO JOAQUIM DA BARRA	1

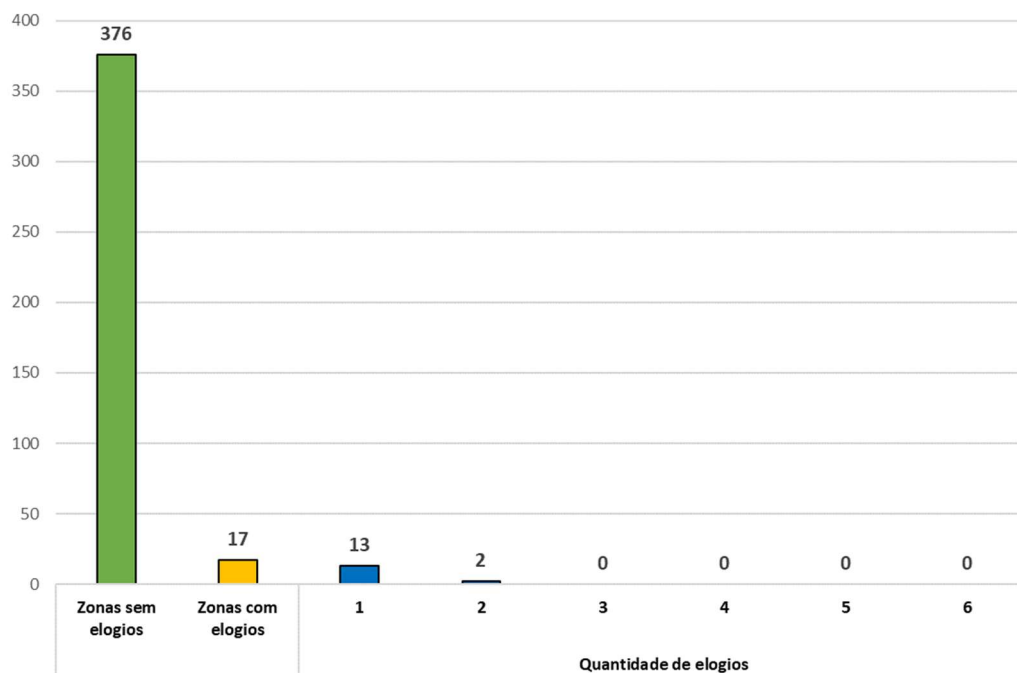
Descrição	Quant.
132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	1
137ª ZE - SOROCABA	1
172ª ZE - REGISTRO	1
186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE	1
201ª ZE - ITAPECERICA DA SERRA	1
213ª ZE - OSASCO	1
230ª ZE - SUMARÉ	1
242ª ZE - VÁRZEA PAULISTA	1
250ª ZE - SÃO PAULO - LAPA	1
251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS	1
255ª ZE - SÃO PAULO - CASA VERDE	1
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	1
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	1
275ª ZE - CAMPINAS	1

Descrição	Quant.
282ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
294ª ZE - SOROCABA	1
313ª ZE - OURINHOS	1
319ª ZE - MOGI DAS CRUZES	1
320ª ZE - SÃO PAULO - JABAQUARA	1
325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	1
327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	1
329ª ZE - DIADEMA	1
335ª ZE - ARUJÁ	1
339ª ZE - MAUÁ	1
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1
356ª ZE - SOROCABA	1
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	1

Descrição	Quant.
375ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MATEUS	1
377ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	1
378ª ZE - CAMPINAS	1
379ª ZE - CAMPINAS	1
393ª ZE - GUARULHOS	1
394ª ZE - GUARULHOS	1
405ª ZE - SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	1
408ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS	1
410ª ZE - SÃO CARLOS	1
417ª ZE - SÃO PAULO - PARQUE DO CARMO	1
<b>Total</b>	<b>57</b>



## 1.7 ELOGIOS - 1º/05/2020 a 31/08/2020



### 1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

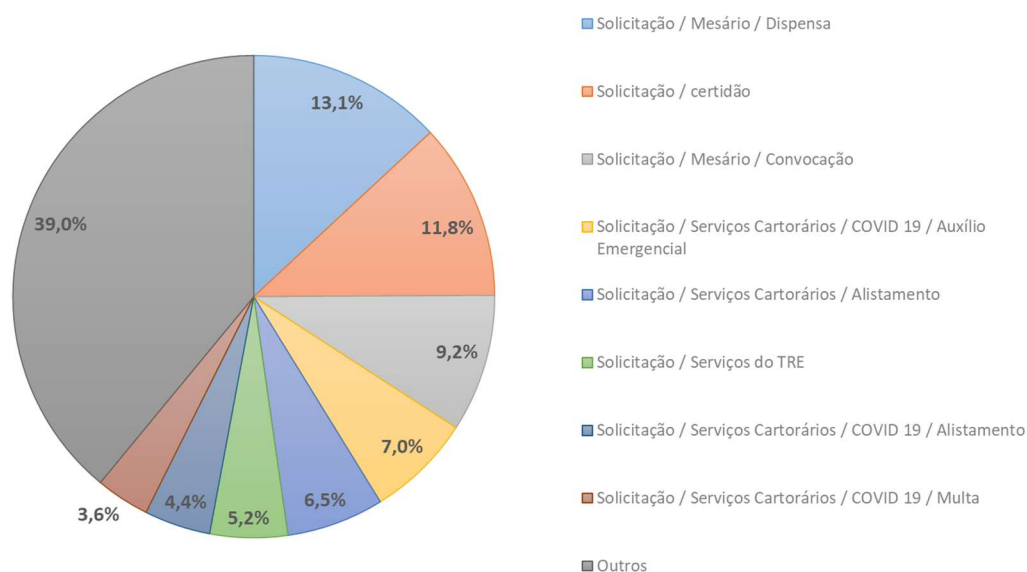
Descrição	Quant.
185ª ZE - GUARULHOS	2
406ª ZE - PRAIA GRANDE	2
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	1
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	1
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	1
259ª ZE - SÃO PAULO - SAÚDE	1
279ª ZE - GUARULHOS	1
298ª ZE - BRAGANÇA PAULISTA	1

Descrição	Quant.
325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	1
318ª ZE - SÃO MIGUEL ARCANJO	1
327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
331ª ZE - OSASCO	1
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	1
386ª ZE - BARUERI	1
<b>Total</b>	<b>17</b>



## 1.8 SOLICITAÇÕES

Período: 1º/05/2020 a 31/08/2020



### 1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

Descrição	Quant.
Solicitação / Mesário / Dispensa	156
Solicitação / certidão	140
Solicitação / Mesário / Convocação	111
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Auxílio Emergencial	84
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	79
Solicitação / Serviços do TRE	62
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Alistamento	53
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Multa	43
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	43
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	41
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	35
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Situação cancelado	35
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Revisão Biométrica	32

Descrição	Quant.
Solicitação/Serviços cartorários/COVID19/Transferência	30
Solicitação / Serviços Cartorários	29
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Alistamento / Cadastro fechado	26
Solicitação / Serviços Cartorários / Filiação	17
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	16
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	16
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Quitação	15
Solicitação / Mesário / Inscrição para mesário voluntário	13
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	12
Solicitação / Serviços Cartorários / inscrição cancelada	12
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	11

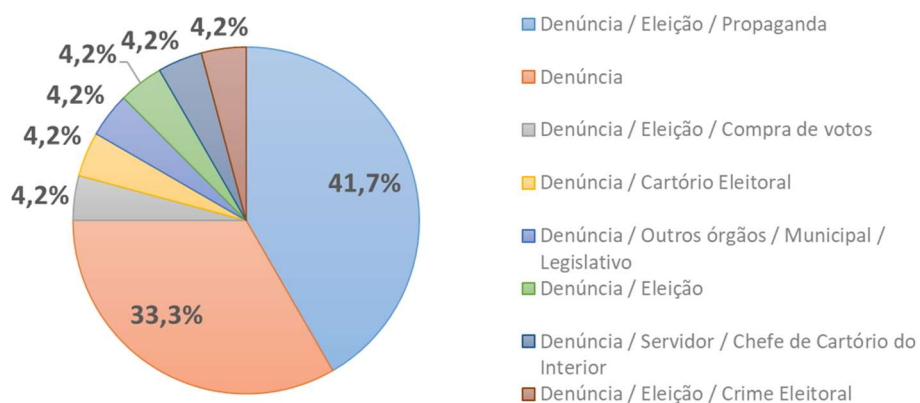
Descrição	Quant.
Solicitação / Mesário	8
Solicitação / Andamento processual	5
Solicitação / Mesário	5
Solicitação / Consulta Legislação / Registro de Candidatura	5
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	5
Solicitação / NIC	4
Solicitação / Eleição	4
Solicitação / Serviços Cartorários / cancelamento revisão do eleitorado	3
Solicitação / Mesário / Certidões	3
Solicitação / Eleição / Apoio logístico	3
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Servidor	3
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19	3
Solicitação / Mesário / Treinamento	3
Solicitação / Concursos / Concurso Público	2
Solicitação / Consulta Legislação	2
Solicitação / Mensagem Genérica	2
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Estagiário	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	2
Solicitação / Eleição / Partido Político	2

Descrição	Quant.
Solicitação/Serviços cartorários Eleitor com deficiência	2
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Filiação/Desfiliação	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Nome social/Alteração de nome	1
Solicitação / Mesário / Declaração	1
Solicitação / Público interno	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Cópia de Documentos	1
Solicitação / Procura por familiar	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Comprovante de Endereço	1
Solicitação / Consulta Popular	1
Solicitação / Eleição / Denúncia Online	1
Solicitação / Consulta Legislação / Voto Facultativo	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa / Eleitor no Exterior	1
Solicitação / Consulta Legislação / Filiação partidária	1
Solicitação / Mesário / Apoio Logístico	1
Solicitação / Eleição	1
Solicitação / Justificativa	1
Solicitação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
<b>Total</b>	<b>1196</b>



## 1.9 DENÚNCIAS

Período: 1º/05/2020 a 31/08/2020



### 1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Propaganda	10
Denúncia *	8
Denúncia / Eleição / Compra de votos	1
Denúncia / Cartório Eleitoral	1
Denúncia / Outros órgãos / Municipal / Legislativo	1
Denúncia / Eleição	1
Denúncia / Servidor / Chefe de Cartório do Interior	1
Denúncia / Eleição / Crime Eleitoral	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

**1.9.2. Unidades com denúncias registradas no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020**

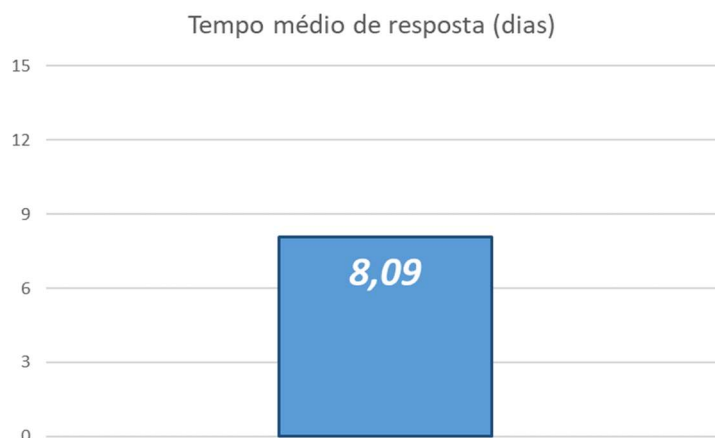
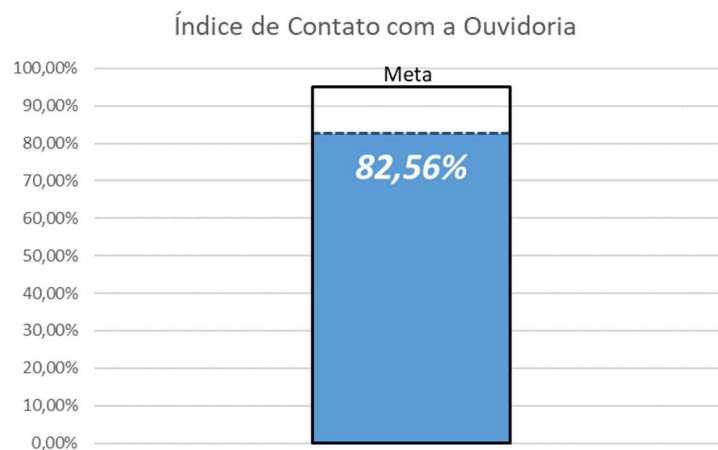
<b>ZE/Unidade</b>	<b>Quant.</b>
Outros Órgãos	17
TRE-SP	6
406 ZE – PRAIA GRANDE	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

## 2. INDICADORES DA OUVIDORIA

Alinhado ao macrodesafio **Garantir os direitos da cidadania** e conforme estabelecido pela Resolução TRE-SP nº 367/2016, a Ouvidoria adota como ferramenta de gestão os seguintes indicadores previstos no Plano Estratégico Institucional: Índice de contatos com a Ouvidoria e Tempo médio de resposta. No período de **1º/05/2020 a 31/08/2020** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

**Período: de 1º/05/2020 a 31/08/2020**

### Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania



<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>			
<b>INDICADOR: Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>			
O que mede	O percentual de contatos dirigidos à Ouvidoria que receberam resposta		
Para que medir	Avaliar o grau de prontidão da Ouvidoria		
Quem mede	Ouvidoria		
Quando medir	Trimestralmente		
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e respostas expedidas pela Ouvidoria		
Como medir	<p>Total de Contatos que Receberam Resposta no Período Base (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos no Período Base(TCR) acrescido do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem.</p> $(TCRR / (TCR+TRP)) \times 100$ $\underline{xx} \cdot 100 = xx. 100 = \%$ $xx +xxxx$ <p>Obs.: São excluídos do indicador os contatos definidos, em norma ou instrução aplicável às atividades da Ouvidoria, como improcedentes, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta ou excluídos da competência do Órgão</p>		
Situação			
Período: 2019 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2019 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2020 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2020 Mai/Jun/Jul/Ago
62,04%	73,82	65,08%	<b>82,56%</b>
<b>Meta</b> Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

Obs.: A Ouvidoria não atingiu a meta desejada no período de 1º/05/2020 a 31/08/2020, referente ao indicador 1.5 do planejamento estratégico institucional 2016-2021, em razão do expressivo aumento do volume de demandas recebidas no período, situação decorrente dos seguintes fatos:

- No dia 2 de abril de 2020, foi publicada a Lei n. 13.982/2020, que instituiu medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de calamidade pública imposto pelo novo coronavírus (Covid-19). Dentre as medidas adotadas pela lei 13.982/20, destaca-se a concessão do auxílio emergencial, que ficou popularmente conhecido como “coronavoucher”, destinado a cidadãos maiores de idade sem emprego formal, mas que estão na condição de trabalhadores informais, microempreendedores individuais ou contribuintes da Previdência Social.

Desde o primeiro dia do cadastro para recebimento do auxílio emergencial muitos encontraram uma dificuldade: pessoas com pendência junto ao Tribunal Regional Eleitoral dos seus estados tiveram seu registro recusado ao informar o número do CPF o que ocasionou uma grande procura pela regularização da inscrição eleitoral para obtenção do auxílio emergencial;
- Com a suspensão do atendimento presencial a alternativa para os eleitores passou a ser o atendimento online, nesse sentido, a ferramenta “Título Net” foi alterada pelo TSE para que o eleitor pudesse solicitar alistamento, transferência e revisão de dados cadastrais e fazer a juntada da documentação necessária, dispensando-se o comparecimento pessoal. A ferramenta disponibilizada para o eleitor, contudo apresentou diversos momentos de instabilidade, especialmente, nos últimos dias anteriores ao fechamento do cadastro eleitoral (06/05/2020), período em que, historicamente, elevado número de eleitores buscam os serviços da Justiça Eleitoral para regularização da inscrição eleitoral, o que gerou grande volume de reclamações dirigidas à Ouvidoria.

- Em setembro, o aumento das demandas intensificou nos seguintes assuntos: mesários, registro de candidatura, propaganda eleitoral, certidão de quitação, e-Título
- Esses fatores, aliado à defasagem da força de trabalho, ainda que mantido o trabalho remoto da equipe da Ouvidoria, impactaram negativamente a capacidade de dar vazão aos chamados recepcionados e comprometeram o alcance da meta.

<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>	
<b>INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>	
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada chamado dirigido à Ouvidoria e o envio de sua resposta
Para que medir	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria
Quem mede	Unidade responsável pela operacionalização dos atendimentos da Ouvidoria
Quando medir	Trimestralmente
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e expedidas pela Ouvidoria
Como medir	Somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato ( $\sum$ dias) dividido pelo Número de contatos Respondidos no Período analisado (NCRP) (dias) / (NCRP) Obs.: No cálculo do indicador são consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cômputo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.
Situação :	<b>2º quadrimestre/2019 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 5,47</b> <b>3º quadrimestre/2019(Set/Out/Nov/Dez) = 7,86</b> <b>1º quadrimestre/2020 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 5,78</b> <b>2º quadrimestre/2020 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 8,09</b>
Meta	Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 15 dias úteis

### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação dos usuários pelo atendimento prestado nos cartórios eleitorais realizou-se a pesquisa, conforme segue:

#### 3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

**Período de Análise: 1º/05/2020 a 31/08/2020**

Total de atendimentos no período:

Total de eleitores que participaram da pesquisa:

Não houve avaliação no período

#### 3.2 Pesquisa Eletrônica

A pesquisa eletrônica é realizada a partir do cadastramento do eleitor no sistema de agendamento – Agenda Bio. Após o atendimento nos cartórios eleitorais, o eleitor recebe um e-mail convidando-o a avaliar o serviço prestado.

**Período de Análise: 1º/05/2020 a 31/08/2020**

Total de formulários eletrônicos enviados:

Total de eleitores que participaram da pesquisa:

Não houve avaliação no período

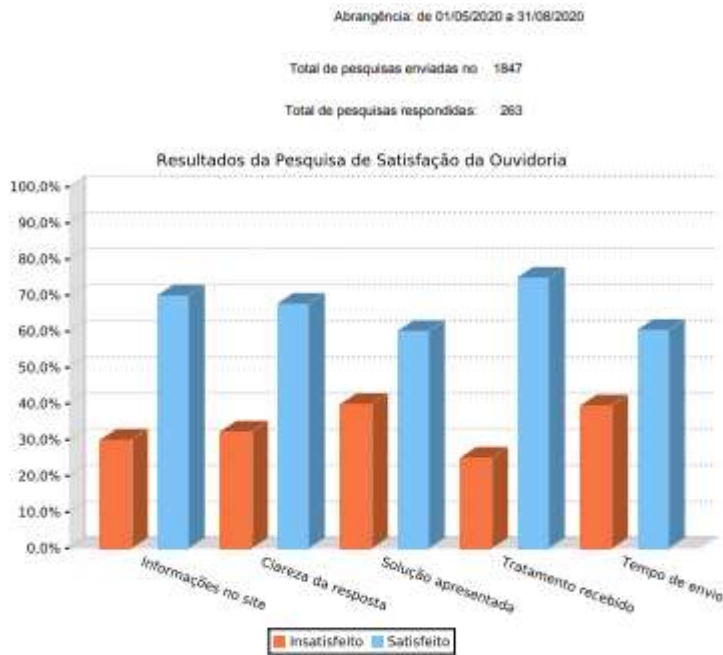


### 3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

Total de questionários aplicados: 1.847

Total de questionários respondidos: 263



Critério	Satisfeitos	Insatisfeitos
Informações no site	69,96%	30,04%
Clareza da resposta	67,68%	32,32%
Solução apresentada	60,08%	39,92%
Tratamento recebido	74,90%	25,10%
Tempo de envio	60,46%	39,54%

## 4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### Núcleo de Informação ao Cidadão



Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

#### 4.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 *
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	1.851

\*período de janeiro a agosto

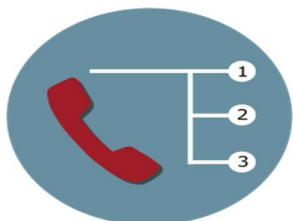
#### 4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Total de pedidos de informação: Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

Mês	Atendidos	Indeferido	Em atendimento	Total
Mai	479	1	4	484
Jun	204	1	5	210
Jul	259		3	262
Ago	341	2	19	362
Total				1338

**Nota explicativa:** Em razão da implantação do sistema para registro de pedidos de informação em 1º/08/2019, este relatório não contempla a tabela de assuntos.

## 5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - 148



Canal de comunicação criado em 2011  
Gestor: Secretaria de Tecnologia da Informação

### 5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148

Evolução do total de atendimentos telefônicos									
Ano	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total	77.249	155.507	144.829	206.320	153.401	261.825	209.665	264.382	115.605

Nota explicativa:

\*Em 2011, o mês de janeiro não foi contabilizado em razão de pane no sistema de estatísticas da URA.

Acumulada em 2020	
Janeiro a abril	46.104
Mai a agosto	65.523
<b>Total</b>	<b>111.627</b>

### 5.2. Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148

Período de **1º/05/2020 a 31/08/2020**

ASSUNTO	Mai.	Jun	Jul.	Ago.	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	11.377	6.026	6.437	7.995	31.835
Certidão Quitação	2.663	1.329	1.431	1.507	6.930
Consulta débitos de ausência eleições	3.039	1.679	1.466	1.484	7.668
Endereço Cartórios	542	449	440	544	1.975
Justificativa	2.603	2.160	2.031	2.270	9.064
Dúvidas Biometria	1.114	-	-	-	1.114
Dúvidas Agendamento	471	-	-	-	471
Local de votação	-	106	118	192	416
Nº do Título	-	1.613	1.480	1.480	4.573
Atendimentos por e-mail	5	272	515	685	1.477
<b>TOTAL</b>	<b>21.814</b>	<b>13.634</b>	<b>13.918</b>	<b>16.157</b>	<b>65.523</b>

## 6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Canal de comunicação criado em 21 de setembro de 2015  
<https://www.facebook.com/tresp.oficial>  
Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social

A Coordenadoria de Comunicação Social é responsável pelas programações, criações de conteúdo, estratégias, postagens e interações no Facebook. A página oficial do TRE-SP nessa mídia foi criada em 21 de setembro de 2015; desde então, esse tem sido o principal canal do TRE nas redes sociais para divulgação de campanhas e esclarecimento de dúvidas dos eleitores.

No período compreendido neste relatório, a página trouxe campanhas e temas eleitorais muito variados: publicações relacionadas ao fechamento do cadastro eleitoral, às eleições municipais (principais datas, orientações, adiamento, mudanças na legislação etc.), voto nulo e voto em branco, sistema proporcional e majoritário, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, mesários, democracia, acessibilidade, combate à desinformação, e-Título, certidão de quitação e certidão circunstanciada, serviços disponíveis no site, datas festivas, informações sobre “lives” com participação do TRE-SP ou do TSE, temas socioambientais, provas de estágio, entre outros. Além disso, a página trouxe também diversas publicações sobre o atendimento remoto e demais atividades do TRE-SP durante a crise do Covid-19.

A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

Desempenho do TRE-SP no Facebook				
Interações	2017	2018	2019	2020*
Alcance	18.925.698	15.000.387	34.905.107	7.640.130
Curtidas nos posts	48.879	401.346	346.049	258.753
Compartilhamentos	32.163	110.370	122.310	56.822
Cliques no link	157.170	102.069	139.525	6.813
Comentários	22.241	40.915	36.119	21.178

\*de 1º/01/2020 a 31/08/2020

A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

Interações Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020					
Interações	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Total no quadrimestre
Alcance *	902.842	797.855	781.489	815.325	3.297.511
Curtidas nos posts**	26.980	30.802	28.417	17.710	103.909
Compartilhamentos* **	5.666	5.024	6.024	5.313	22.027
Cliques no link****	1.937	859	1.427	1.413	5.636
Comentários*****	2.294	3.074	2.379	3.773	11.520

\* O alcance representa a quantidade total de pessoas que receberam as nossas postagens.

\*\* As curtidas espelham se o público se interessou pelas postagens.

\*\*\* Os compartilhamentos são fundamentais para a disseminação das informações, uma vez que cada pessoa que compartilha o post permite que seus amigos no Facebook vejam a publicação em sua página pessoal.

\*\*\*\* Os cliques no link representam a quantidade de pessoas que clicaram no link inserido no texto anexo aos posts de biometria, que continha a seguinte informação: "agende aqui seu atendimento". Assim, cada clique indica que uma pessoa foi direcionada para a página do TRE-SP para realizar seu agendamento para fazer a biometria.

\*\*\*\*\* Os comentários são importantes para gerar interação com o público, dando a oportunidade de os eleitores se expressarem, esclarecerem suas dúvidas e marcarem amigos nas publicações (cada pessoa marcada em um post é notificada em sua página pessoal, tomando ciência do conteúdo).



### CURTIDAS

Desde a entrada do TRE-SP no Facebook, até 31 de agosto de 2020, a página do TRE-SP já obteve 101.668 seguidores.

Quantidade líquida de curtidas na página				
Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Total - Quadrimestre
949	169	491	1.152	2.761

## 6.1. Pesquisa de Satisfação

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 104

Pontuação obtida:   
(3,1 estrelas)

## 6.2. Posts - principais temas difundidos pelo Facebook



### POSTS - Principais temas difundidos pelo Facebook

- O TRE-SP aproxima-se do eleitor ao abrir a possibilidade de uma comunicação direta e imediata com ele. Nas redes sociais do TRE-SP isso ocorre a todo momento. O eleitor esclarece suas dúvidas, recebe informações e novidades e passa a conhecer mais sobre o trabalho da Justiça Eleitoral, suas campanhas, as leis vigentes etc.
- Nesse sentido, inclusive no atual contexto de pandemia e atendimento remoto, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho dos cartórios eleitorais, ao orientar sobre o fechamento do cadastro e os serviços disponíveis no site do TRE - como certidões e emissão de boletos -, bem como ao informar sobre as maneiras de se entrar em contato com determinado cartório eleitoral (dúvida recorrente durante todo o quadrimestre).
- Em termos de atendimento ao público, não são todos os comentários que geram questionamentos à Justiça Eleitoral. Muitos deles se limitam a opinar sobre os temas, tecer críticas à conjuntura política do país ou marcar amigos e familiares para que tomem ciência da mensagem/campanha que seja de seu interesse. O TRE-SP somente responde aos comentários que efetivamente realizam algum tipo de questionamento ou trazem qualquer desinformação que mereça reparo.
- Nos primeiros dias de maio, em razão da proximidade do final de alistamento e do fato de o atendimento no período ter sido feito inteiramente de forma remota, o movimento de dúvidas nas redes sociais foi muito intenso, com centenas de dúvidas sobre alistamento, transferência, revisão ou relacionadas a dificuldades na execução do Título Net.
- Já no final do quadrimestre, as dúvidas mais comuns foram relacionadas às eleições municipais, embora muitos eleitores ainda procurem os canais da Justiça

Eleitoral para se informar sobre alistamento, transferência e regularização da situação eleitoral.

- o Vale acrescentar que não se criou tópico específico para os encaminhamentos ao Título Net ou aos e-mails dos cartórios e da Secretaria durante a crise do Covid-19. Tais questões seguiram divididas conforme o serviço que o eleitor procura, seja alistamento/transferência/2ª via/revisão, a regularização do título ou alguma certidão. Quanto às críticas pelo mal funcionamento do site – em volume considerável nos dias finais do alistamento –, elas também foram enquadradas em tópico já existente para esse fim, denominado “Críticas sobre agendamento ou funcionamento do site”.  
(Texto alterado pela ccs)

A tabela a seguir apresenta representa a divisão das respostas por assuntos.

Temas dos questionamentos respondidos	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Quadri mestre
Agendamento	2	2	0	0	4
Biometria obrigatória	21	1	0	0	27
Quais documentos preciso levar?	48	6	0	1	55
Prazos	6	1	0	0	7
Alistamento/transferência/2ª via/revisão	269	145	131	51	596
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	6	9	4	3	22
e-Título	9	9	9	4	31
Denúncia de irregularidades de candidatos e partidos	9	10	16	7	42
Locais e horários de atendimento	24	12	14	9	59
Certidão de Quitação e outras certidões	76	66	61	17	220
Justificativa	2	4	2	1	9
Mesários / Mesário voluntário	9	46	94	99	248
Regularização do título e Multas	243	67	55	13	378
Dúvidas sobre o voto e eleições	30	31	15	16	92
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	11	4	66	8	89
Concursos e Estágios	1	0	7	7	15
Críticas sobre agendamento ou funcionamento do site	102	2	1	0	105
Críticas sobre filas ou atendimento no cartório	33	1	0	0	34
Outras críticas	19	5	3	3	30
Outras dúvidas sobre biometria	58	11	14	7	90
Outros questionamentos	42	37	30	13	122
Acessibilidade	2	3	0	1	6
Dúvidas sobre filiação e desfiliação partidária	11	12	5	0	28
<b>Total</b>	<b>1.033</b>	<b>489</b>	<b>527</b>	<b>260</b>	<b>2.309</b>

## B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

### FALE COM A SECRETARIA

Implementado em setembro de 2014, o canal de comunicação interna "Fale com a Secretaria" foi criado para promover a troca mais eficiente de informações entre os servidores e a Diretoria-Geral do TRE-SP, promovendo a aproximação entre as áreas.

**15 MENSAGENS**

Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

### FALE COM O PRESIDENTE

O Canal "Fale com o Presidente" foi implantado em fevereiro de 2018, com o intuito de estabelecer um diálogo direto e efetivo entre o Presidente do TRE-SP e os servidores, bem como de nortear futuras ações institucionais.

**10 MENSAGENS**

Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

## 7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014  
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020

Unidade	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Comunicação Social	0	0	0	0	0
Corregedoria Regional Eleitoral	0	1	0	0	1
Secretaria de Administração de Material	0	0	0	0	0
Secretaria de Gestão de Pessoas	3	3	0	1	7
Secretaria Judiciária	0	0	1	0	1
Secretaria de Gestão e serviços	2	1	1	0	4
Secretaria de Tecnologia da Informação	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	7	5	2	1	15



## 8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018  
Gestor: Presidência

No período de 1º/05/2020 a 31/08/2020 foram recebidas 10 mensagens dirigidas ao Presidente.

### Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

ANO	2018	2019	2020
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>163</b>	<b>41</b>

Período de 1º/05/2020 a 31/08/2020					
Unidade	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Total no quadrimestre
Secretaria de Gestão de Pessoas	1	1	0	0	2
Secretaria de Administração de Material	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Comunicação Social e Corregedoria	0	0	0		0
Secretaria de Gestão de Serviços	0	0	0	0	0
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	0	0	0	0	0
Assessoria Jurídica	0	0	0	0	0
Elogios à Administração	0	0	0	0	0
Secretaria Judiciária	0	0	1	0	1
Sugestão Administrativa	0	0	0	0	0
Escola Judiciária Eleitoral	0	0	0	0	0
Presidência	0	0	0	0	0
Ouvidoria	0	0	0	0	0
Diretoria Geral	0	0	0	0	0
Secretaria de Tecnologia de Informação	0	0	0	0	0
Mensagens Anônimas	3	0	1	3	7
<b>TOTAL</b>					<b>10</b>

