



**OUVIDORIA
TRE-SP**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: Setembro a Dezembro 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

Março/2021



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

8º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/09/2020 a 31/12/2020

SÃO PAULO

SUMÁRIO

A) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	6
1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA	7
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/09/2020 a 31/12/2020	9
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020	11
1.6 Reclamações	12
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020	12
1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	14
1.7 Elogios	18
1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020	18
1.8 Solicitações	19
1.8.1 Principais assuntos registrados no quadrimestre	19
1.9 Denúncias	21
1.9.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020	21
1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020	22
2. INDICADORES DA OUVIDORIA	23
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS	26
3.1 Atendimento Presencial nos Cartórios Eleitorais	26
3.2 Pesquisa Eletrônica	26
3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria	27

4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – NIC	28
4.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC	28
4.2 Quantidade de demandas recebidas pelo NIC	28
5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148	29
5.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	29
5.2 Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	29
6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	30
6.1 Pesquisa de Satisfação	32
6.2 Posts - Principais temas difundidos pelo Facebook	32
B) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	34
7. FALE COM A SECRETARIA	34
8. FALE COM O PRESIDENTE	35

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

31,6 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

10.687.383*

Atendimentos de 1º/01/2019 a 31/12/2020



Central de Atendimento ao Eleitor



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

Disque 148*

(Serviço Tarifado).

83.872

Atendimentos de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Carta de Serviços ao Usuário

129.509

visualizações
1º/05/2018 a 31/12/2020*

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.

1.404

Atendimentos de 1º/09/2020 a 31/12/2020

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

MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@tresjusbr

13.870

seguidores



YouTube

/tresjusbr

11.300 1.414.417

inscritos visualizações



Facebook

/tresp.official

106.247

seguidores

Com um alcance de mais de 34 milhões até 31/12/2020



Instagram

/tresjusbr

77.261 12.730

curtidas seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

2.195

Atendimentos de 1º/09/2020 a 31/12/2020

<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)

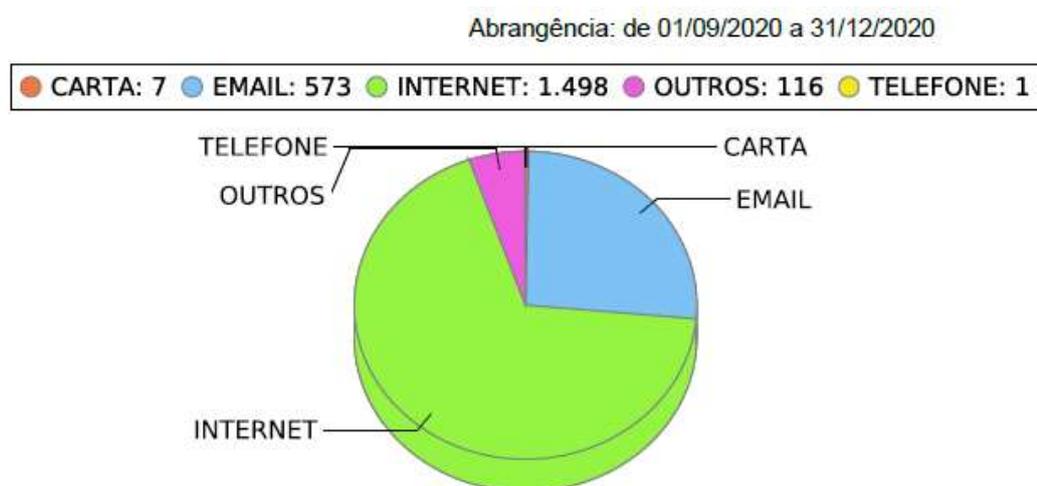
1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



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. 454/2018

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.



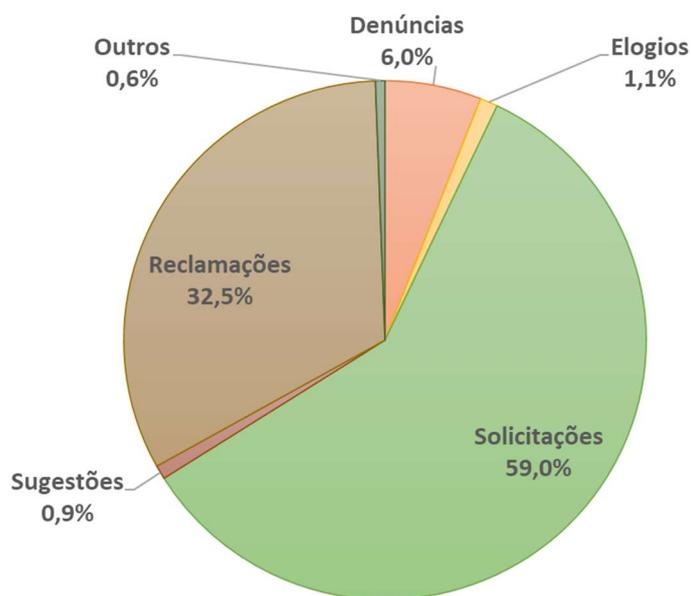
1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

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	4.685
Total Geral: 17.468										

1.3. Quantidade de demandas acumuladas

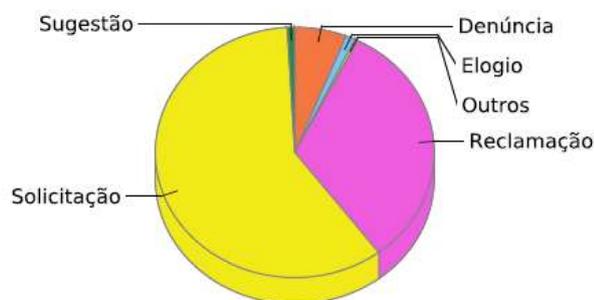
Tipo			
	Acumulada no período de 26/07/2011 a 31/08/2020	Registrada no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020	Total
Denúncias	1.098	132	1.230
Elogios	1.685	24	1.709
Solicitações	4.558	1.304	5.862
Sugestões	560	19	579
Reclamações	6.570	708	7.278
Outros	802	08	810
Total	15.173	2.195	17.468

Período: 26/07/2011 a 31/12/2020



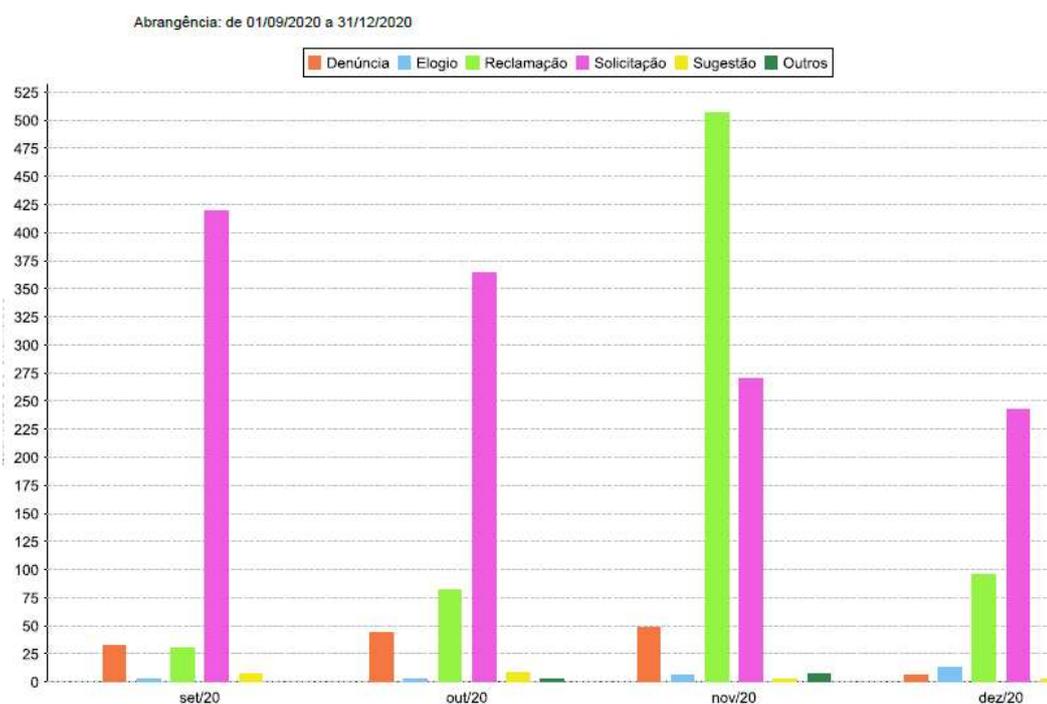
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/09/2020a 31/12/2020

Denúncia: 132 Elogio: 24 Outros: 8 Reclamação: 708 Solicitação: 1.304 Sugestão: 19



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	6,01 %	132
Elogio	1,09 %	24
Outros	0,36 %	8
Reclamação	32,26 %	708
Solicitação	59,41 %	1304
Sugestão	0,87 %	19
Total		2195

O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020.



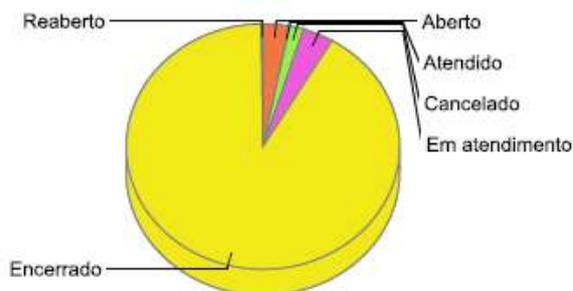
Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	Set/20	32
	Out/20	44
	Nov/20	49
	Dez/20	7
	TOTAL	132
ELOGIO	Set/20	3
	Out/20	2
	Nov/20	6
	Dez/20	13
	TOTAL	24
RECLAMAÇÃO	Set/20	30
	Out/20	82
	Nov/20	502
	Dez/20	94
	TOTAL	708
SOLICITAÇÃO	Set/20	419
	Out/20	364
	Nov/20	275
	Dez/20	246
	TOTAL	1.304
SUGESTÃO	Set/20	7
	Out/20	8
	Nov/20	2
	Dez/20	2
	TOTAL	19
OUTROS	Out/20	2
	Nov/20	6
Total		8
TOTALGERAL		2.195

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Abrangência: de 01/09/2020 a 31/12/2020

● Aberto: 67 ● Atendido: 2 ● Cancelado: 36 ● Em atendimento: 80 ● Encerrado: 2.006 ● Reaberto: 4

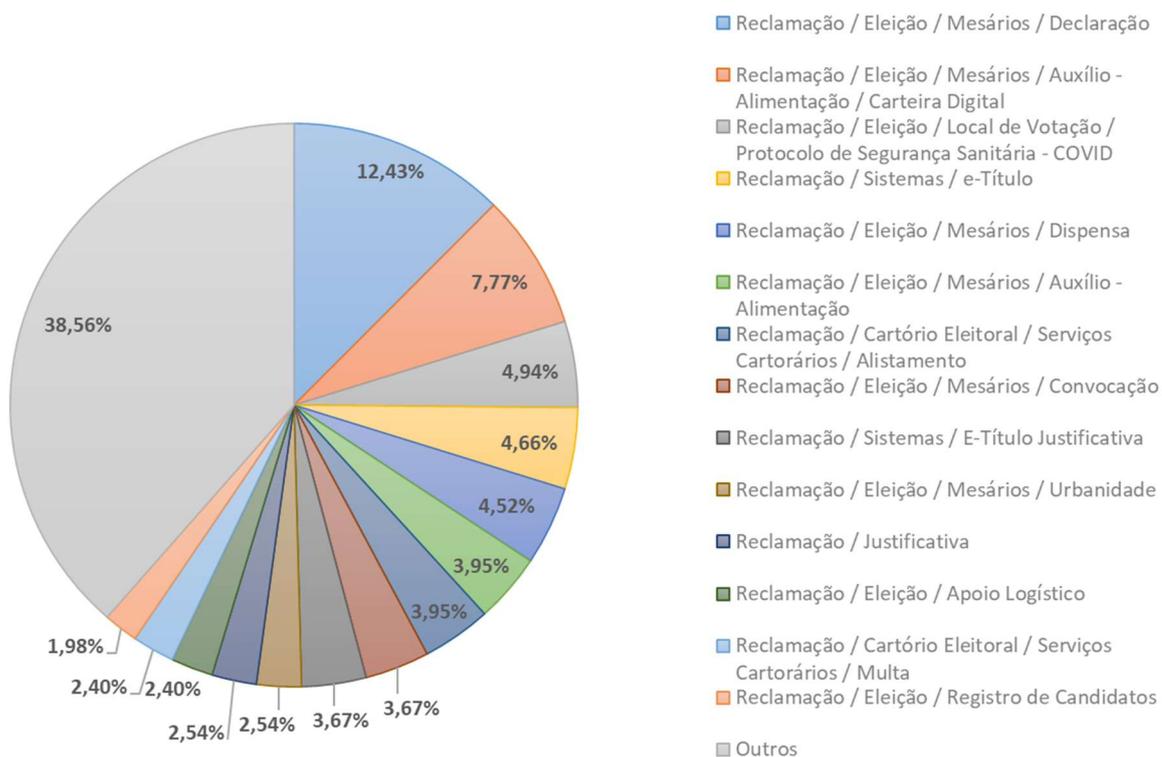


Situação	Porcentagem	Quant.
Aberto	3,05 %	67
Atendido	0,09 %	2
Cancelado	1,64 %	36
Em atendimento	3,64 %	80
Encerrado	91,39 %	2006
Reaberto	0,18 %	4
Total		2195



1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/09/2020 a 31/12/2020



1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Descrição	Quant.
Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração	88
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação / Carteira Digital	55
Reclamação / Eleição / Local de Votação / Protocolo de Segurança Sanitária - COVID	35
Reclamação / Sistemas / e-Título	33
Reclamação / Eleição / Mesários / Dispensa	32
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação	28
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Alistamento	28

Descrição	Quant.
Reclamação / Eleição / Mesários / Convocação	26
Reclamação / Sistemas / E-Título Justificativa	26
Reclamação / Eleição / Mesários / Urbanidade	18
Reclamação / Justificativa	18
Reclamação / Eleição / Apoio Logístico	17
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	17
Reclamação / Eleição / Registro de Candidatos	14

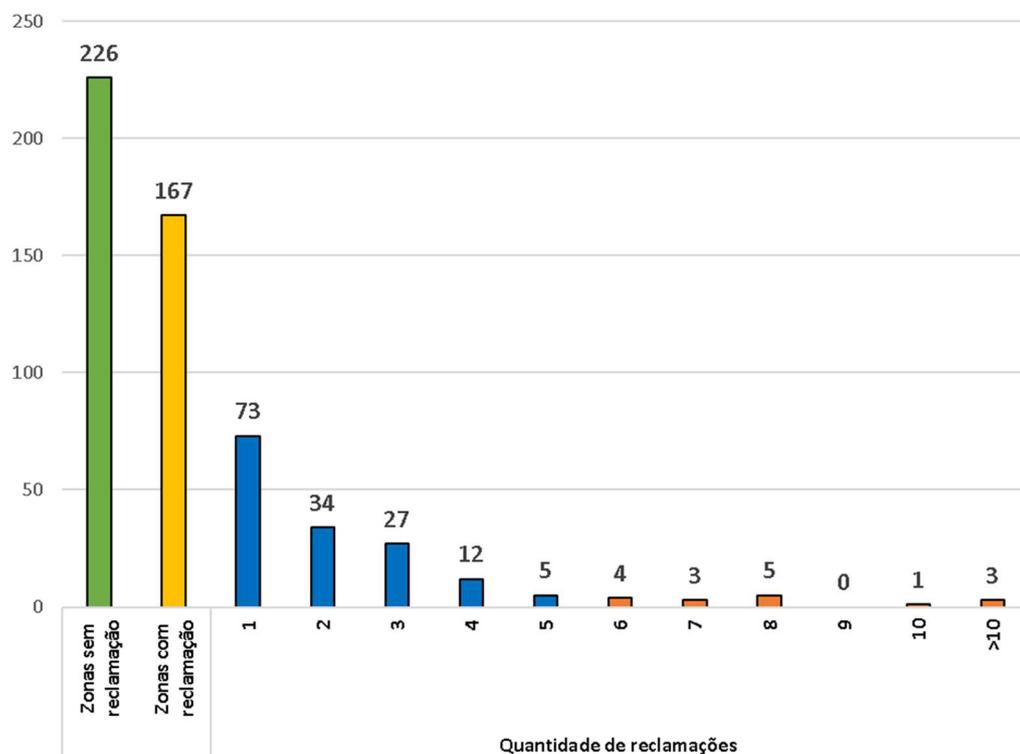
Descrição	Quant.
Reclamação / Eleição / Eleitor não conseguiu votar	12
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	11
Reclamação / Eleição	10
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Cancelamento da inscrição	10
Reclamação / Sistemas / TítuloNET	10
Reclamação / Sistemas / PJE	9
Reclamação / Eleição / Local de Votação	9
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	9
Reclamação / Sistemas / Sistema Justifica	9
Reclamação / Eleição / Mesários	8
Reclamação / Eleição / Prestação de contas	7
Reclamação / Eleição / Mesários / Justificativa	7
Reclamação / Eleição / Local de Votação / Infraestrutura	7
Reclamação / Eleição / Mesários / Logística	7
Reclamação / Eleição / Mesários / Treinamento	7
Reclamação / Eleição / Local de Votação / Acessibilidade	6
Reclamação / Andamento Processual	6
Reclamação / Eleição / Boletim de urna	6
Reclamação / Sistemas / Aplicativo/Sistema Pardal	5
Reclamação	5
Reclamação / Mensagem Genérica	5
Reclamação / Eleição / Seção Eleitoral / Organização	5
Reclamação / Eleição / Propaganda Irregular	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	5
Reclamação / Eleição / Comprovante de votação	5
Reclamação / Eleição / Propaganda Eleitoral	4
Reclamação / Eleição / Local de	4

Descrição	Quant.
Votação / Outros	
Reclamação / Cartório Eleitoral	4
Reclamação / Sistemas / Mesário Voluntário	4
Reclamação / Eleição / Local de votação	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários	4
Reclamação / Eleição / Local de Votação / Transferência Temporária de Eleitores de Ofício	4
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil	3
Reclamação / Eleição / Seção Eleitoral	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	3
Reclamação / Sistemas / SPCE	3
Reclamação / Eleição / Mesários / Benefícios	2
Reclamação / Sistemas / SEI	2
Reclamação / Órgãos Partidários	2
Reclamação / Eleição / Resultado da Eleição	2
Reclamação / Eleição / Seção Eleitoral / Acessibilidade	2
Reclamação / Servidor / Cartório Eleitoral	2
Reclamação / Eleição / Seção Eleitoral / Documentos do eleitor - trocado ou não devolvido	2
Reclamação / Eleição / Local de Votação / Alteração do local de Votação	2
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Exterior	2
Reclamação / Sistemas	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	1
Reclamação / Eleição / Seção Eleitoral / Prioridade	1
Reclamação / Eleição / Propaganda Eleitoral / Panfletos	1
Reclamação / Servidor / TRE	1
Reclamação / Servidor / Chefe de Cartório da Capital	1
Reclamação / Sistemas / Site do TRE	1

Descrição	Quant.
Reclamação / Serviços do TRE / Concurso Público	1
Reclamação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Reclamação / Serviços do TRE / Requisição de servidores	1
Reclamação / Sistemas / Biometria	1
Reclamação / Eleição / Perfil de candidato na internet	1
Reclamação / Eleição / Seção Eleitoral / Documento com foto	1
Reclamação / Eleição / Debate	1
Reclamação / Serviços do TRE / Contrato de terceirizados	1
Reclamação / Sistemas / MULTA	1
Reclamação / Sistemas / Site do TSE	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Ausência de placa indicativa	1
Reclamação / Cartório Eleitoral /	1

Descrição	Quant.
Carga horária insuficiente	
Reclamação / Eleição / Urna Eletrônica	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Folga	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Eleição / Local de Votação / Higiene	1
Reclamação / Eleição / Atendente Técnico	1
Reclamação / Eleição / Compra de votos	1
Reclamação / Eleição / Matéria interna corporis	1
Reclamação / Eleição / Fiscal de Partido Político	1
Reclamação / Eleição / LIBRAS	1
Total	708

1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020



Descrição	Quant.
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	20
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	14
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	11
176ª ZE - GUARULHOS	10
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	8
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	8
156ª ZE - SANTO ANDRÉ	8
352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	8
404ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE TIRADENTES	8
259ª ZE - SÃO PAULO - SAÚDE	7
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	7
272ª ZE - SANTOS	7
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	6
258ª ZE - SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS	6
408ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS	6
412ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	6
255ª ZE - SÃO PAULO - CASA VERDE	5
280ª ZE - SÃO PAULO - CAPELA DO SOCORRO	5
320ª ZE - SÃO PAULO - JABAQUARA	5
346ª ZE - SÃO PAULO - BUTANTÃ	5
350ª ZE - SÃO PAULO - SAPOEMBA	5
20ª ZE - SÃO PAULO - VALO VELHO	4
186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE	4
249ª ZE - SÃO PAULO - SANTANA	4
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	4
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	4
274ª ZE - CAMPINAS	4
275ª ZE - CAMPINAS	4
348ª ZE - SÃO PAULO - VILA FORMOSA	4
359ª ZE - ITAPEVI	4
376ª ZE - SÃO PAULO - BRASILÂNDIA	4
393ª ZE - GUARULHOS	4

Descrição	Quant.
403ª ZE - SÃO PAULO - JARAGUÁ	4
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	3
16ª ZE - ATIBAIA	3
34ª ZE - VALINHOS	3
119ª ZE - CUBATÃO	3
125ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	3
177ª ZE - SÃO VICENTE	3
183ª ZE - RIBEIRÃO PIRES	3
222ª ZE - DIADEMA	3
241ª ZE - JAÚ	3
250ª ZE - SÃO PAULO - LAPA	3
252ª ZE - SÃO PAULO - PENHA DE FRANÇA	3
263ª ZE - SANTO ANDRÉ	3
277ª ZE - OSASCO	3
278ª ZE - GUARULHOS	3
279ª ZE - GUARULHOS	3
287ª ZE - MOGI DAS CRUZES	3
325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	3
326ª ZE - SÃO PAULO - ERMELINO MATARAZZO	3
340ª ZE - SÃO VICENTE	3
344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA	3
365ª ZE - MAUÁ	3
386ª ZE - BARUERI	3
392ª ZE - SÃO PAULO - PONTE RASA	3
405ª ZE - SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	3
413ª ZE - SÃO PAULO - CURSINO	3
419ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	3
422ª ZE - SÃO PAULO - LAUZANE PAULISTA	3
3ª ZE - SÃO PAULO - SANTA IFIGÊNIA	2
17ª ZE - AVARÉ	2
23ª ZE - BAURU	2

Descrição	Quant.
27ª ZE - BRAGANÇA PAULISTA	2
29ª ZE - CAÇAPAVA	2
35ª ZE - CAMPOS DO JORDÃO	2
59ª ZE - ITU	2
74ª ZE - MOGI DAS CRUZES	2
118ª ZE - SANTOS	2
127ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	2
131ª ZE - SÃO ROQUE	2
132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	2
135ª ZE - SERTÃOZINHO	2
137ª ZE - SOROCABA	2
199ª ZE - BARUERI	2
212ª ZE - GUARUJÁ	2
237ª ZE - MAIRIPORÃ	2
247ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MIGUEL PAULISTA	2
268ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	2
310ª ZE - GUARUJÁ	2
315ª ZE - OSASCO	2
327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	2
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	2
349ª ZE - SÃO PAULO - JAÇANÃ	2
351ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE ADEMAR	2
371ª ZE - SÃO PAULO - GRAJAÚ	2
373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	2
401ª ZE - FERRAZ DE VASCONCELOS	2
407ª ZE - TAUBATÉ	2
414ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	2
418ª ZE - SÃO PAULO - PEDREIRA	2
420ª ZE - SÃO PAULO - VILA SABRINA	2
421ª ZE - SÃO PAULO - TEOTÔNIO VILELA	2
424ª ZE - JUNDIAÍ	2
9ª ZE - ANDRADINA	1

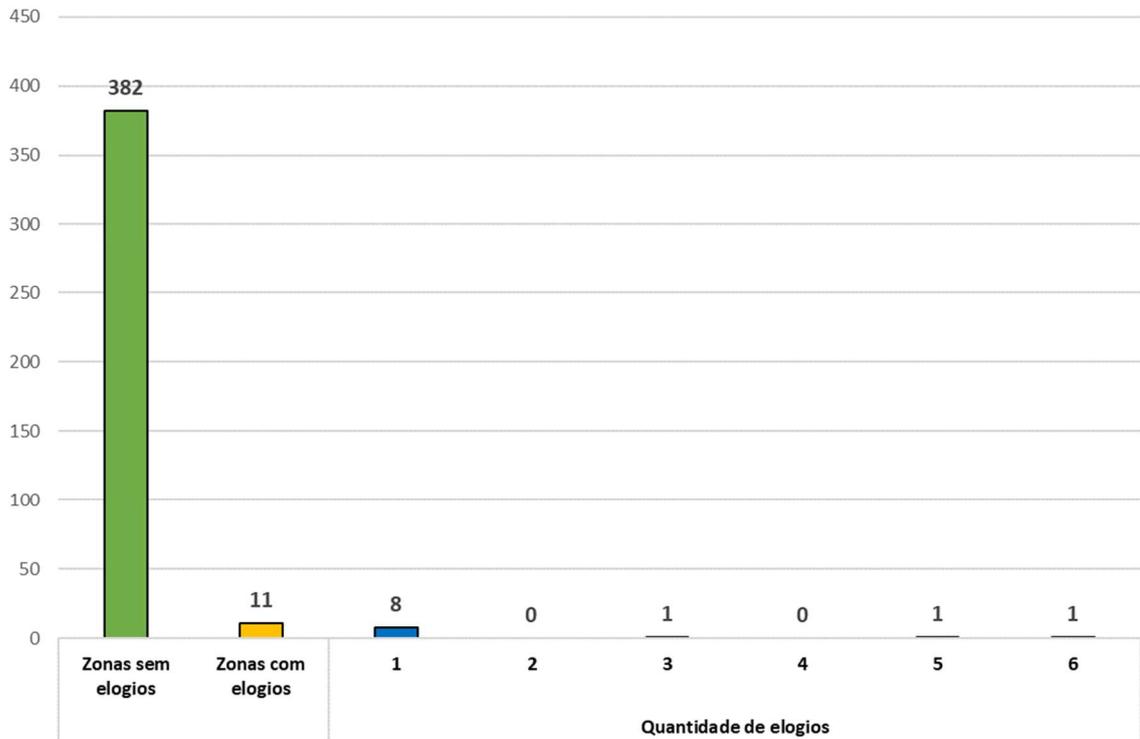
Descrição	Quant.
15ª ZE - ASSIS	1
19ª ZE - BARIRI	1
26ª ZE - BOTUCATU	1
33ª ZE - CAMPINAS	1
39ª ZE - CASA BRANCA	1
51ª ZE - IGUAPE	1
57ª ZE - ITARARÉ	1
58ª ZE - ITATIBA	1
61ª ZE - JABOTICABAL	1
65ª ZE - JUNDIAÍ	1
87ª ZE - PENÁPOLIS	1
101ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	1
109ª ZE - SERRANA	1
114ª ZE - SANTA CRUZ DO RIO PARDO	1
121ª ZE - SÃO CARLOS	1
122ª ZE - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	1
130ª ZE - SÃO PEDRO	1
133ª ZE - SÃO SIMÃO	1
134ª ZE - SERRA NEGRA	1
142ª ZE - TIETÊ	1
165ª ZE - PRESIDENTE BERNARDES	1
166ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	1
180ª ZE - MARÍLIA	1
185ª ZE - GUARULHOS	1
189ª ZE - ITANHAÉM	1
190ª ZE - APARECIDA	1
213ª ZE - OSASCO	1
227ª ZE - COTIA	1
245ª ZE - RIO CLARO	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1
251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS	1
254ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIA	1
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	1

Descrição	Quant.
269ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	1
281ª ZE - JUNDIAÍ	1
284ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
286ª ZE - COTIA	1
288ª ZE - RIO CLARO	1
296ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
303ª ZE - CARAPICUÍBA	1
306ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
312ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	1
324ª ZE - TABOÃO DA SERRA	1
329ª ZE - DIADEMA	1
330ª ZE - TEODORO SAMPAIO	1
331ª ZE - OSASCO	1
342ª ZE - SOROCABA	1
343ª ZE - SOROCABA	1
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1
353ª ZE - SÃO PAULO - GUAIANASES	1
354ª ZE - CAJAMAR	1
356ª ZE - SOROCABA	1
358ª ZE - MONTE MOR	1

Descrição	Quant.
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	1
372ª ZE - SÃO PAULO - PIRAPORINHA	1
379ª ZE - CAMPINAS	1
381ª ZE - SÃO PAULO - PARELHEIROS	1
383ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
385ª ZE - ARARAQUARA	1
394ª ZE - GUARULHOS	1
395ª ZE - GUARULHOS	1
396ª ZE - JACAREÍ	1
397ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM HELENA	1
400ª ZE - MARÍLIA	1
406ª ZE - PRAIA GRANDE	1
409ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
410ª ZE - SÃO CARLOS	1
411ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
415ª ZE - SUZANO	1
416ª ZE - TABOÃO DA SERRA	1
417ª ZE - SÃO PAULO - PARQUE DO CARMO	1
423ª ZE - CAMPINAS	1
Total	435



1.7 ELOGIOS - 1º/09/2020 a 31/12/2020

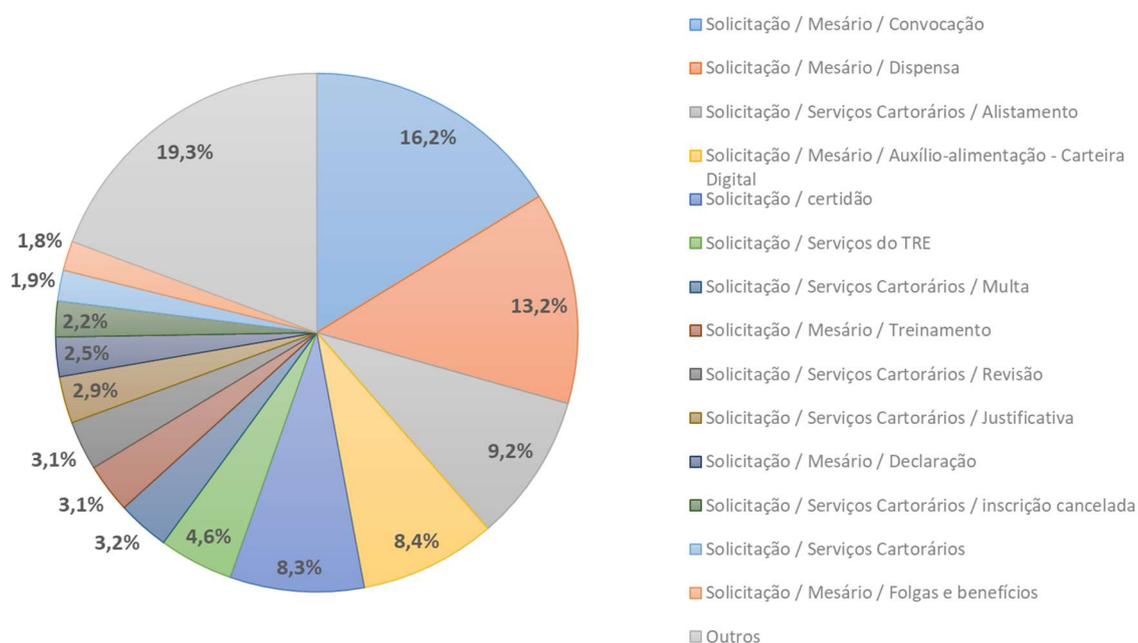


1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Descrição	Quant.
406ª ZE - PRAIA GRANDE	6
423ª ZE - CAMPINAS	5
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	3
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1
169ª ZE - GUAÍRA	1
220ª ZE - VOTORANTIM	1
272ª ZE - SANTOS	1
343ª ZE - SOROCABA	1
344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA	1
379ª ZE - CAMPINAS	1
383ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
Total	22

1.8 SOLICITAÇÕES

Período:1º/09/2020 a 31/12/2020



1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

Descrição	Quant.
Solicitação / Mesário / Convocação	211
Solicitação / Mesário / Dispensa	172
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	120
Solicitação / Mesário / Auxílio-alimentação - Carteira Digital	110
Solicitação / certidão	108
Solicitação / Serviços do TRE	60
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	42
Solicitação / Mesário / Treinamento	40
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	40
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa	38
Solicitação / Mesário / Declaração	32
Solicitação / Serviços Cartorários / inscrição cancelada	29

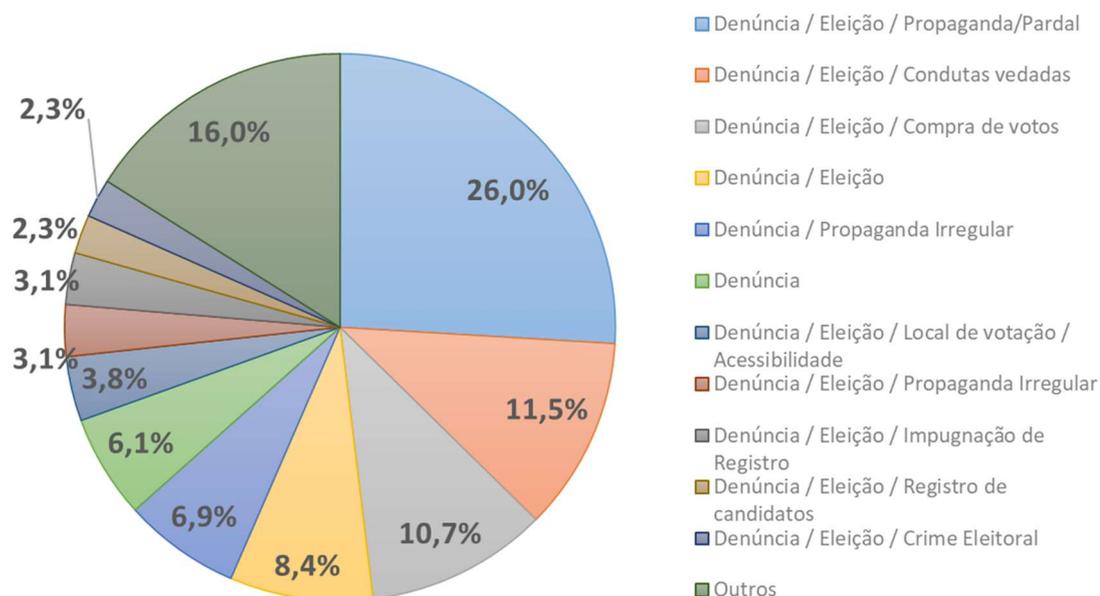
Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários	25
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	24
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	21
Solicitação / Justificativa	21
Solicitação / Serviços Cartorários / Filiação	18
Solicitação / Eleição	17
Solicitação / Eleição / Local de votação	16
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	14
Solicitação	11
Solicitação / Eleição / Transferência Temporária de Eleitores	9
Solicitação / Consulta Legislação	9
Solicitação / Andamento processual	8

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	7
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	7
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	7
Solicitação / Mesário / Inscrição para mesário voluntário	6
Solicitação / Eleição	6
Solicitação / Mesário / Certidões	6
Solicitação / Eleição / Prestação de Contas	5
Solicitação / Mesário	4
Solicitação / Mesário	4
Solicitação / NIC	4
Solicitação / Eleição / acompanhamento das eleições	3
Solicitação / Mensagem Genérica	3
Solicitação / Eleição / Seção Eleitoral	3
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Alistamento	3
Solicitação / Requisição de servidores	2
Solicitação / Mesário / Apoio Logístico	2
Solicitação / Eleição / Apoio logístico	2
Solicitação / Consulta Legislação / Registro de Candidatura	2
Solicitação / Pesquisa Eleitoral	2
Solicitação / Diplomação	2
Solicitação / Boletim de Urna	2
Solicitação / Serviços Cartorários / cancelamento revisão do eleitorado	2

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Auxílio Emergencial	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	2
Solicitação / Eleição / Fake News	2
Solicitação / Consulta Legislação / Voto Facultativo	2
Solicitação / Revisão do Eleitorado	2
Solicitação / Consulta Legislação / Eleição	1
Solicitação / Consulta Legislação / Filiação partidária	1
Solicitação / Público interno	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa / Eleitor no Exterior	1
Solicitação / Consulta Legislação / Propaganda Eleitoral	1
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Transferência	1
Solicitação / Dados insuficientes	1
Solicitação / Eleição / Partido Político	1
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Estagiário	1
Solicitação / Voto em trânsito	1
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Servidor	1
Solicitação / Outros órgãos	1
Solicitação / Resultado de Eleições	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	1
Solicitação / Concursos	1
Total	1304

1.9 Denúncias

Período: 1º/09/2020 a 31/12/2020



1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Propaganda/Pardal	34
Denúncia / Eleição / Condutas vedadas	15
Denúncia / Eleição / Compra de votos	14
Denúncia / Eleição	12
Denúncia / Propaganda Irregular	9
Denúncia	8
Denúncia / Eleição / Local de votação / Acessibilidade	5
Denúncia / Eleição / Propaganda Irregular	4
Denúncia / Eleição / Impugnação de Registro	4
Denúncia / Eleição / Registro de candidatos	3
Denúncia / Eleição / Crime Eleitoral	3

Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Boletim de urna	2
Denúncia / Concursos / Concurso público	2
Denúncia / Eleição / Fake News	2
Denúncia / Eleição / Local de votação	2
Denúncia / Eleição / Enquete	1
Denúncia / Eleição / Foto-Vídeo do voto	1
Denúncia / Juiz Eleitoral (ZE)	1
Denúncia / Eleição / Matéria Interna Corporis	1
Denúncia / Eleição / Prestação de Contas	1
Denúncia / Servidor / Chefe de Cartório do Interior	1
Denúncia / Eleição / Eleitor votando no lugar de outro	1

Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Ficha limpa	1
Denúncia / Cartório Eleitoral	1
Denúncia / Outros órgãos / Estadual / Judiciário	1
Denúncia / Serviços do TRE / Horário	1

Descrição	Quant.
de Atendimento	
Denúncia / Outros órgãos / Municipal	1
Denúncia / Outros órgãos	1
Total	132

1.9.2. Unidades com denúncias registradas no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Descrição	Quant.
Não Vinculado	100
TRE-SP	5
225ª ZE - AURIFLAMA	2
SGP	2
3ª ZE - SÃO PAULO - SANTA IFIGÊNIA	1
23ª ZE - BAURU	1
75ª ZE - MOJI-MIRIM	1
111ª ZE - SANTA ADÉLIA	1
119ª ZE - CUBATÃO	1
131ª ZE - SÃO ROQUE	1
141ª ZE - TAUBATÉ	1
176ª ZE - GUARULHOS	1
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	1
201ª ZE - ITAPECERICA DA SERRA	1

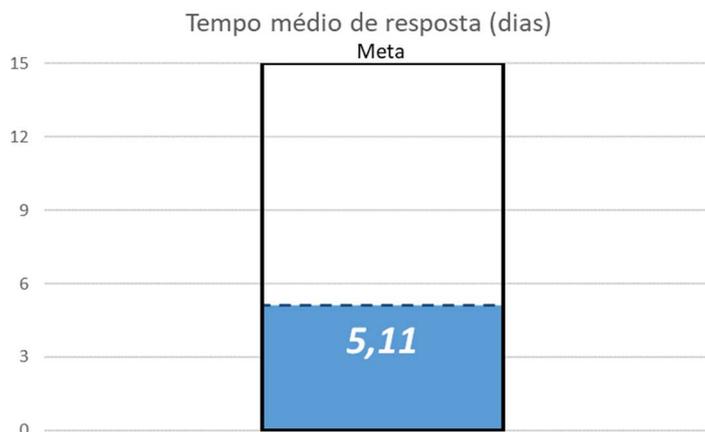
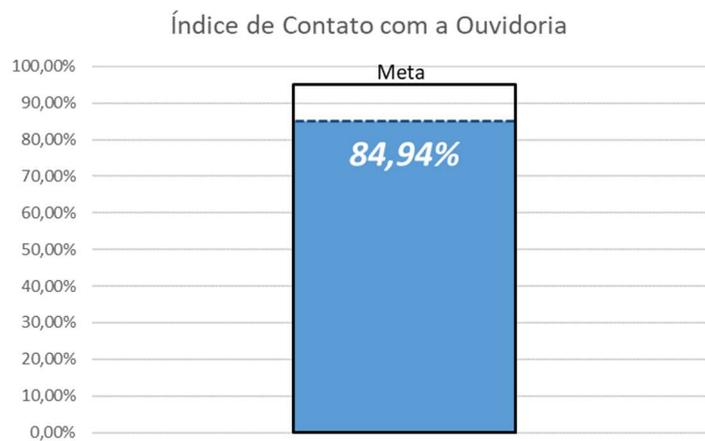
Descrição	Quant.
222ª ZE - DIADEMA	1
249ª ZE - SÃO PAULO - SANTANA	1
252ª ZE - SÃO PAULO - PENHA DE FRANÇA	1
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	1
278ª ZE - GUARULHOS	1
312ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	1
313ª ZE - OURINHOS	1
348ª ZE - SÃO PAULO - VILA FORMOSA	1
354ª ZE - CAJAMAR	1
386ª ZE - BARUERI	1
410ª ZE - SÃO CARLOS	1
414ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
CRE	1
Total	132

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/09/2020 a 31/12/2020** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

Período: de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania



Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania			
INDICADOR: Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria			
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> $(TCRR / (TCR + TRP)) \times 100$ $\frac{xx}{xx + xxx} \cdot 100 = xx.100 = \%$ <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 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2020 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2020 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2020 Set/Out/Nov/Dez
73,82 %	65,08 %	82,56 %	84,94 %
Meta Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

Obs.: A Ouvidoria não atingiu a meta desejada no período de 1º/09/2020 a 31/12/2020, 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:

- Em setembro, o aumento das demandas intensificou nos seguintes assuntos: mesários, registro de candidatura, propaganda eleitoral, certidão de quitação, e-Título
- Em novembro, o aumento das demandas intensificou em razão das eleições municipais 2020.
- Em dezembro, o aumento das demandas intensificou nos seguintes assuntos: mesários (declaração de folgas e auxílio alimentação) e justificativas de ausências às urnas
- 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.

Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania	
INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	
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 cálculo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.
Situação :	3º quadrimestre/2019(Set/Out/Nov/Dez) = 7,86 1º quadrimestre/2020 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 5,78 2º quadrimestre/2020 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 8,09 3º quadrimestre/2020(Set/Out/Nov/Dez) = 5,11
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/09/2020 a 31/12/2020

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/09/2020 a 31/12/2020

Total de formulários eletrônicos enviados:

Total de Eleitores que participaram da pesquisa:

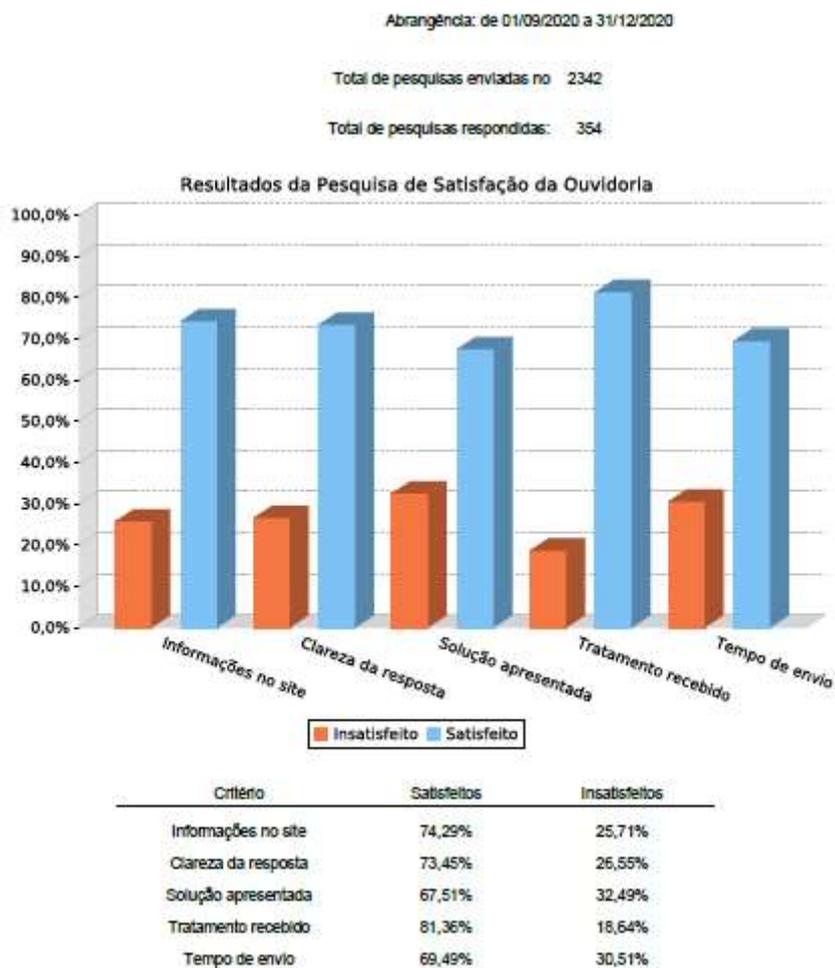
Não houve avaliação no período

3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Total de questionários aplicados: 2.342

Total de questionários respondidos: 354



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	3.255

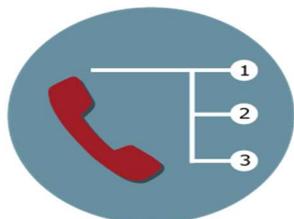
4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Total de pedidos de informação: Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Mês	Atendidos	Indeferido	Arquivado	Em atendimento	Total
Set	451	7		5	463
Out	304	13		4	321
Nov	396	2	4	21	423
Dez	195			2	197
Total					1.404

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
Setembro a dezembro	83.872
Total	195.499

5.2. Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148

Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

ASSUNTO	Set.	Out.	Nov.	Dez.	TOTAL
Alistamento/Transferência					
2ª via/Revisão	9.308	7.736	5.637	7.677	30.358
Certidão Quitação	1.297	1.147	1.531	1.630	5.605
Consulta débitos de ausência eleições	1.793	1.689	2.718	2.072	8.272
Endereço Cartórios	732	678	1.478	-	2.888
Justificativa	2.496	2.483	6.283	4.013	15.275
Dúvidas Biometria	-	-	-	-	
Dúvidas Agendamento	-	-	-	-	
Local de votação	258	916	10.831	-	12.005
Nº do Título	1.674	1.619	4.432	-	7.725
Atendimentos por e-mail	435	399	381	529	1.744
TOTAL	17.993	16.667	33.291	15.921	83.872

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 na página oficial do TRE-SP no Facebook. A página do Tribunal nessa mídia foi criada em 21 de setembro de 2015 e desde então esse tem sido o principal canal do TRE nas redes sociais para divulgação de campanhas e esclarecimento de dúvidas dos eleitores, contando atualmente com mais de 100 mil seguidores.

No período compreendido neste relatório, a página trouxe campanhas e temas eleitorais variados, mas com foco nas eleições municipais de 2020 (principais datas do calendário eleitoral, local de votação, situação eleitoral, horário, horário preferencial, documentos necessários, orientações gerais, cuidados sanitários, justificativa, acessibilidade, voto nulo e voto em branco, sistema proporcional e majoritário, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, mesários, incentivo ao voto, combate à desinformação, e-Título, entre outros). Passadas as eleições, temas relacionados à reabertura do cadastro eleitoral, como alistamento, revisão e transferência, foram os mais trabalhados, sem prejuízo de algumas publicações ainda relativas às eleições de 2020, como diplomação e justificativa de eleitores e mesários faltosos.

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	18.698.219
Curtidas nos posts	48.879	401.346	346.049	333.729
Compartilhamentos	32.163	110.370	122.310	78.532
Cliques no link	157.170	102.069	139.525	12.993
Comentários	22.241	40.915	36.119	28.095

A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

Interações Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020					
Interações	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Total no quadrimestre
Alcance *	841.170	8.756.958	1.452.806	457.155	11.508.089
Curtidas nos posts**	20.482	21.142	21.307	12.045	74.976
Compartilhamentos***	5.739	6.364	7.751	1.856	21.710
Cliques no link****	805	792	3.344	1.239	6.180
Comentários*****	1.728	1.416	3.194	579	6.917

* 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 dezembro de 2020, a página do TRE-SP já obteve 106.247 seguidores.

Quantidade líquida de curtidas na página				
Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Total - Quadrimestre
648	611	2.961	228	4.448

6.1. Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 396

Pontuação obtida: 
(3,6 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 difundir as campanhas da Justiça Eleitoral e atender a eleitores e mesários com dúvidas relacionadas às eleições, além de informar sobre os diversos serviços disponíveis no site da Justiça Eleitoral.
- Em termos de atendimento ao público, nem todos os comentários geram questionamentos à Justiça Eleitoral. Essa observação é válida especialmente para os comentários feitos diretamente abaixo das publicações, pois muitas dessas manifestações se limitam a opinar sobre os temas ou marcar amigos e familiares para que tomem ciência da mensagem/campanha que seja de seu interesse. O TRE somente responde aos comentários que efetivamente realizam questionamento ou trazem qualquer desinformação que mereça reparo. A maioria dos atendimentos, no entanto, é mesmo feita “inbox”, pelo chat do Facebook.

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

Temas dos questionamentos respondidos	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Quadri mestre
Agendamento	-	-	1	-	1
Biometria obrigatória	9	-	-	-	9
Quais documentos preciso levar?	8	-	33	-	41
Prazos	-	-	1	-	1
Alistamento/transfêrencia/2ª via/revisão	79	63	74	83	299
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	7	8	28	-	43
e-Título	20	22	62	1	105
Denúncia de irregularidades de candidatos e partidos	19	35	74	2	130
Locais e horários de atendimento	4	7	36	4	51
Certidão de Quitação e outras certidões	16	19	13	6	54
Justificativa	13	29	126	15	183
Mesários / Mesário voluntário	133	86	267	18	504
Regularização do título e Multas	36	26	33	23	118
Dúvidas sobre o voto e eleições	44	45	74	3	166
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	5	1	16	-	22
Concursos e Estágios	6	4	-	2	12
Críticas sobre agendamento ou funcionamento do site	7	1	17	-	25
Críticas sobre filas ou atendimento no cartório	1	-	6	-	7
Outras críticas	5	3	26	-	34
Outras dúvidas sobre biometria	3	3	36	-	42
Outros questionamentos	23	26	55	6	110
Acessibilidade	2	-	4	1	7
Dúvidas sobre filiação e desfiliação partidária	-	1	-	-	1
Total	440	379	982	164	1.965

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.

17 MENSAGENS

Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

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.

16 MENSAGENS

Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/09/2020 a 31/12/2020

Unidade	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	1	0	0	1	2
Coordenadoria de Comunicação Social	0	0	0	0	0
Corregedoria Regional Eleitoral	0	0	0	0	0
Secretaria de Administração de Material	1	0	0	0	1
Secretaria de Gestão de Pessoas	1	0	3	3	7
Secretaria do Orçamento e Finanças			1		1
Secretaria Judiciária	1	0	0	0	1
Secretaria de Gestão e serviços	1	0	1	0	2
Secretaria de Tecnologia da Informação	1	1	1	0	3
TOTAL	6	1	6	4	17

8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Gestor: Presidência

No período de 1º/09/2020 a 31/12/2020 foram recebidas 16 mensagens dirigidas ao Presidente.

Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

ANO	2018	2019	2020
Total	325	163	58

