



OUVIDORIA TRE – SP

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: maio a agosto de 2022

#PraCegoVer: Descrição: Capa do Relatório Estatístico da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral, referente ao período de maio a agosto de 2022. Fundo da capa branco. Ao centro do documento, título da publicação: Relatório Estatístico, e período: maio a agosto de 2022. Na parte superior centralizada, encontra-se o logo da Ouvidoria: um círculo de cor laranja e verde, com o símbolo gráfico “arroba” no centro, amplamente usado na informática para indicar a localização de endereços eletrônicos e sua localização.

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA

Desembargador Presidente

SILMAR FERNANDES

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional

Eleitoral

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Desembargador Ouvidor: JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ

Juiz Ouvidor Substituto: MARCELO VIEIRA DE CAMPOS

Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX)

Magaly Silicani Cardoso

Coordenadora

Letícia de Souza Machado

Assistente

Equipe da Seção de Apoio à Ouvidoria:

Suely Ito

Chefe da Seção

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Suely Ito

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Rua Francisca Miquelina, 123 Bela Vista

São Paulo / SP - CEP 01316-900



OUVIDORIA TRE – SP

Na parte superior centralizada, encontra-se o logo da Ouvidoria: um círculo de cor laranja e verde, com o símbolo gráfico “arroba” no centro

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

**13º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL
PERÍODO: de 1º/5/2022 a 31/8/2022**

SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria.....	8
A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	12
1 – ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA.....	14
1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria.....	14
1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria.....	16
1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022).....	17
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022	19
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022	21
1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022 (Principais assuntos)	23
1.6.1. Zonas Eleitorais (ZE) com reclamações registradas no quadrimestre.....	24
1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre.....	25
1.7 ELOGIOS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	27
1.7.1. Zonas Eleitorais (ZE) com elogios registrados no quadrimestre - Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	27
1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre.....	27
1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022	29
1.8.1. Zonas com solicitações registradas no quadrimestre..	30
1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre.....	31
1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022	32
1.9.1. Zonas Eleitorais com denúncias registradas no quadrimestre	32

1.9.2. Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no quadrimestre.....	32
1.9.3. Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos)	32
2. INDICADORES DA OUVIDORIA	33
2.1 INDICADOR: 2.1.3.7 Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria.....	34
2.2 INDICADOR: 2.1.3.8 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.....	35
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS	37
3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria - 1º/5/2022 a 31/8/2022	37
3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais - 1º/5/2022 a 31/8/2022	38
3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)	38
3.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP	39
4. ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO ..	40
4.1. Evolução da quantidade pedidos de informação recebidos pela SEAC.	40
4.2. Principais assuntos registrados no quadrimestre pela Seção de Atendimento ao Cidadão	42
5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - 148	44
5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148	44
5.2. Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148.....	46
5.2.1. Gráfico totalizador de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148.....	46
6. ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	47
7. FALE COM A SECRETARIA	56
8. FALE COM O PRESIDENTE	58

Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo, instituída em 26 de julho de 2011, é um canal de relacionamento direto com as cidadãs e cidadãos, visando a garantir o direito de acesso aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista, atuando como um canal permanente de comunicação que possibilita a apresentação de reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

Nesses 10 anos de existência, a Ouvidoria vem contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de São Paulo e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços do TRE-SP prestados à população.

Com o objetivo de agilizar e aprimorar ainda mais o acesso aos serviços de atendimento ao público em geral, o Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, por meio da Resolução TRE-

[Ir ao Sumário](#)

SP nº 523/2021, criou, no mês de março de 2021, a Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC, centralizando, sob sua coordenação, todos os canais de atendimento à cidadã e ao cidadão, quais sejam: Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor, Núcleo de Informação ao Cidadão e Núcleo de Apoio à Ouvidoria.

Em dezembro de 2021, por meio da Portaria Conjunta TRE/SP Nº 319/2021 (Presidência e Ouvidoria), foi instituída a Ouvidoria da Mulher, canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

O canal tem por objetivo principal promover a escuta ativa, tratando a informação recebida com sigilo e encaminhando aos órgãos competentes as referidas demandas. O canal promove a colaboração com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher, além de propor o estabelecimento de parcerias com

instituições públicas ou privadas, especializadas no cuidado da mulher vítima de violência.

O Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, por meio da Resolução TRE-SP nº 581/2022, de 1º de junho de 2022, reestruturou a Secretaria e trouxe as seguintes alterações: a Assessoria de Atendimento ao Cidadão – ASSAC recebeu o status de Coordenadoria, passando a ser denominada Coordenadoria Executiva da Ouvidoria – COUVEX, bem como os Núcleos a ela subordinados foram transformados em Seção. Assim, passou-se a constar: Seção de Apoio à Ouvidoria – SEOUVE e Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC, dentro da qual está a Central de Atendimento – 148.

Com essa reestruturação, pretende-se elevar ainda mais a qualidade e a agilidade na prestação do serviço de atendimento e informação à eleitora e ao eleitor, bem como a padronização das informações fornecidas, notadamente no período eleitoral, fase em que as questões aumentam em demasia e as respostas necessitam ser entregues mais rapidamente.

Objetiva-se, também, maiores condições de avaliação do nível de satisfação da usuária e do usuário com relação ao atendimento dos serviços oferecidos pela justiça eleitoral, permitindo a criação de linhas de conduta com vistas ao aprimoramento do atendimento à eleitora e ao eleitor desde seu alistamento até o momento do voto.

Esclarece-se que a COUVEX também é responsável por receber e processar as requisições de titulares de direitos pessoais em observância à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, importante inovação que visa proteger a privacidade das usuárias e usuários e de seus dados pessoais.

Além do já mencionado, a COUVEX é responsável pela coordenação dos trabalhos do Comitê Gestor da Transparência e pela prestação das informações que compõem o Ranking da Transparência do Poder Judiciário, instituído pela Resolução CNJ nº 260, de 11 de setembro de 2018.

A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A seguir os canais de relacionamento com a sociedade:

Portal da Justiça Eleitoral com o [link para acesso](#) aos serviços da Justiça Eleitoral Paulista.

Central de Atendimento. Disque 148 (serviço tarifado). Com 25.768 atendimentos no período de 1º/5/2022 a 31/8/22.

Carta de Serviços ao Usuário, informa a sociedade sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral e a forma de obtê-los. Com 29.938 visualizações no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022. [Link de acesso.](#)

[Seção de Atendimento ao Cidadão-SEAC](#), com 308 atendimentos no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022. Atende os pedidos de Informação em conformidade com a Lei 12.527/2011. [Link de acesso.](#)

Mídias sociais representadas por:

- [Twitter/trespjusbr](#) com 14.930 seguidores;
- [Youtube/trespjusbr](#) com 14.096 inscritos e 1.831.791 visualizações;
- [Facebook/trespjusbr](#) com 109.387 seguidores;
- [Instagram/trespjusbr](#) com 19.898 seguidores.

Ouvidoria com 593 atendimentos no período de 1º/5/22 a 31/8/22. Atende as demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios. [Link de acesso à página da Ouvidoria](#) .

Quantidade de atendimentos realizados pelo formulário eletrônico e presencialmente nos cartórios eleitorais. No período de 1º/5/22 a 31/8/22 foram feitos 830.261 atendimentos.

Observação: Em 05/05/2022 houve o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei n.º 9.504/1997, sendo que a reabertura ocorrerá em 08/11/2022. Desse modo, o atendimento à eleitora e ao eleitor ficou prejudicado no tocante ao alistamento, transferência e revisão de dados cadastrais.

OUVIDORIA TRE-SP

Canal de comunicação criado em 26/7/2011

Gestor: Desembargador Ouvidor

Resolução CNJ n° 103/2010

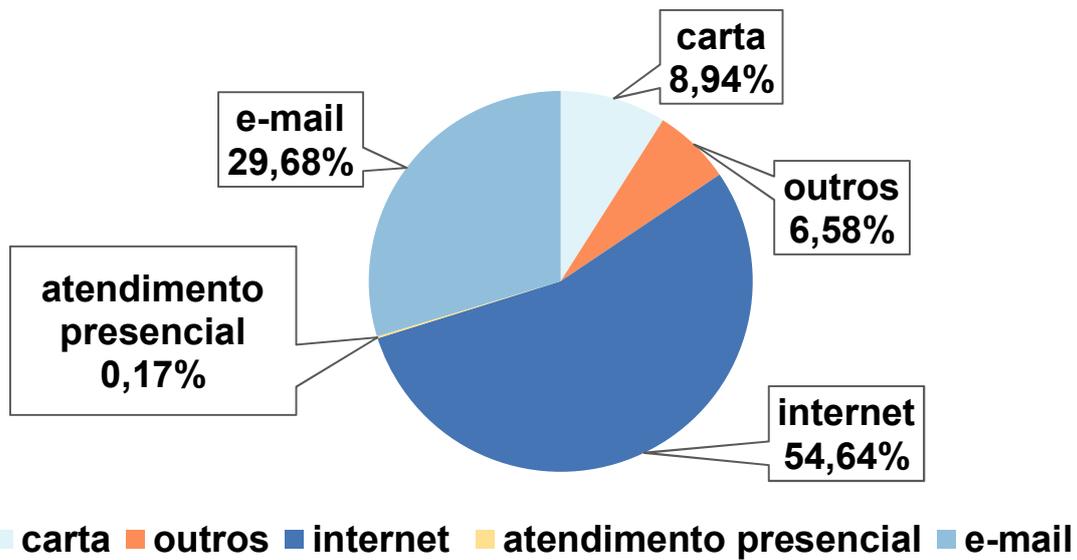
Lei n° 13.460/2017

Resolução TRE-SP n°454/2018

1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

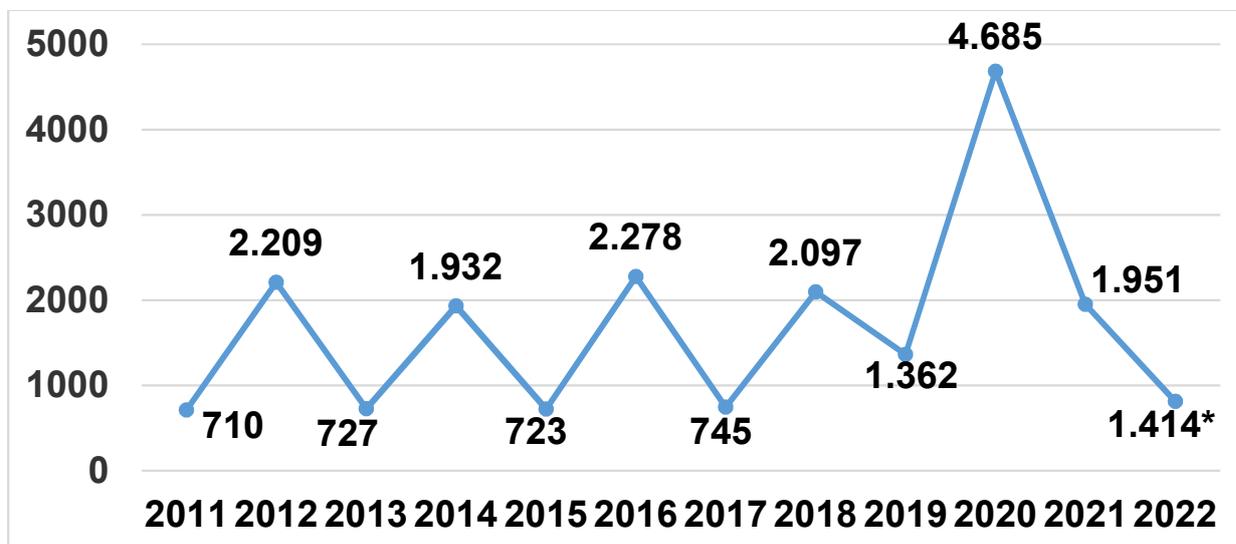
A Ouvidoria do TRE-SP disponibiliza à cidadã e ao cidadão os seguintes canais de comunicação: internet (formulário eletrônico), carta (formulário impresso), e-mail e atendimento presencial.

Total de chamados no quadrimestre: 593.



O item outros refere-se aos chamados reencaminhados pela Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC) à Ouvidoria.

1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria



Em 2011, foram recebidos 710 chamados.

Em 2012, foram recebidos 2.209 chamados.

Em 2013 foram recebidos 727 chamados.

Em 2014 foram recebidos 1.932 chamados.

Em 2015 foram recebidos 723 chamados.

Em 2016 foram recebidos 2.278 chamados

Em 2017 foram recebidos 745 chamados

Em 2018 foram recebidos 2.097 chamados

Em 2019 foram recebidos 1.362 chamados.

Em 2020 foram recebidos 4.685 chamados.

Em 2021 foram recebidos 1.951 chamados.

Em 2022 foram recebidos 1.414 chamados referentes ao primeiro e segundo quadrimestre.

[Ir ao Sumário](#)

1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022)

Foram recebidos 20.240 chamados entre 26/7/2011 a 30/4/2022, sendo 1.280 denúncias, 1.906 elogios, 7.713 solicitações, 600 sugestões, 7.926 reclamações e 815 chamados classificados como outros. No período do segundo quadrimestre foram registrados 593 chamados, sendo 53 denúncias, 92 elogios, 259 solicitações, 7 sugestões, 181 reclamações, e 1 outros. Com isso, desde sua criação, em 26/7/2011, até 31/8/2022 foram recebidas pela Ouvidoria 1.333 denúncias, 1.998 elogios, 7.972 solicitações, 607 sugestões, 8.107 reclamações, 816 classificados como “outros”, totalizando 20.833 chamados.

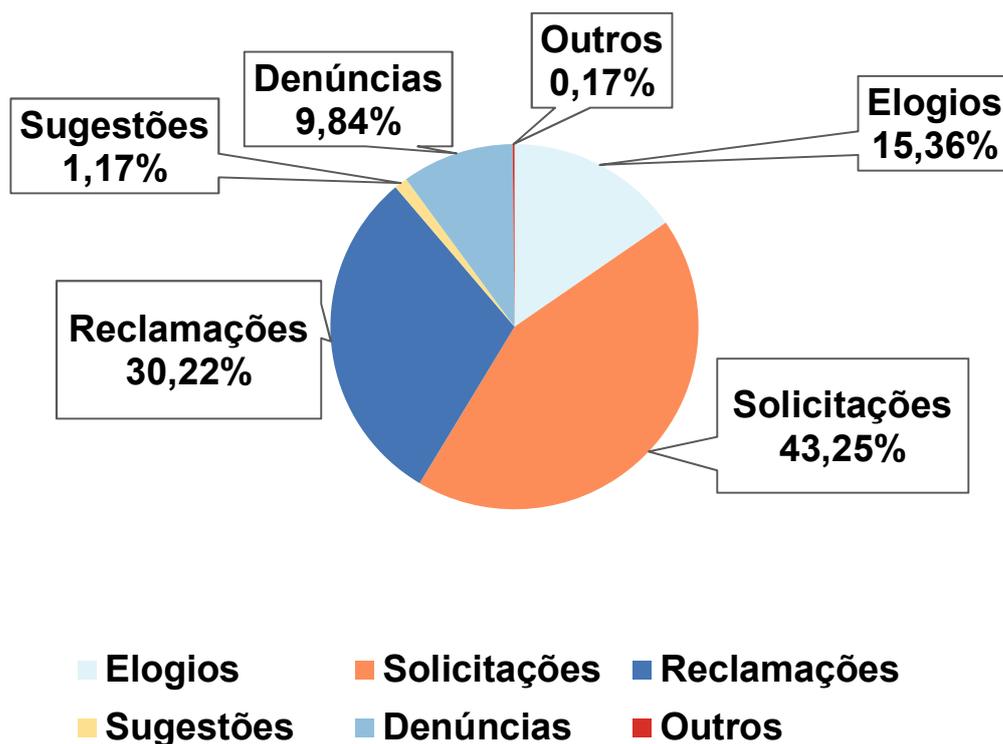
Período: 26/7/2011 a 31/8/2022



“Outros” referem-se aos chamados que foram cancelados pelo próprio demandante antes do servidor classificar. Após cancelado, não é possível fazer a sua classificação.

1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 593 chamados



No período, foram registrados 593 chamados, sendo 53 denúncias, 92 elogios, 259 solicitações, 7 sugestões, 181 reclamações, e 1 classificado como “outros”.

“Outros” refere-se aos chamados que foram cancelados pelo próprio demandante antes do servidor classificar. Após cancelado, não é possível fazer a sua classificação.

Abaixo, estão relacionados os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022, por mês:

Em maio, 41,64% dos chamados foram solicitações; 24,54% foram reclamações; 27,14% foram elogios; 6,32% foram denúncias; e 0,37% foram sugestões.

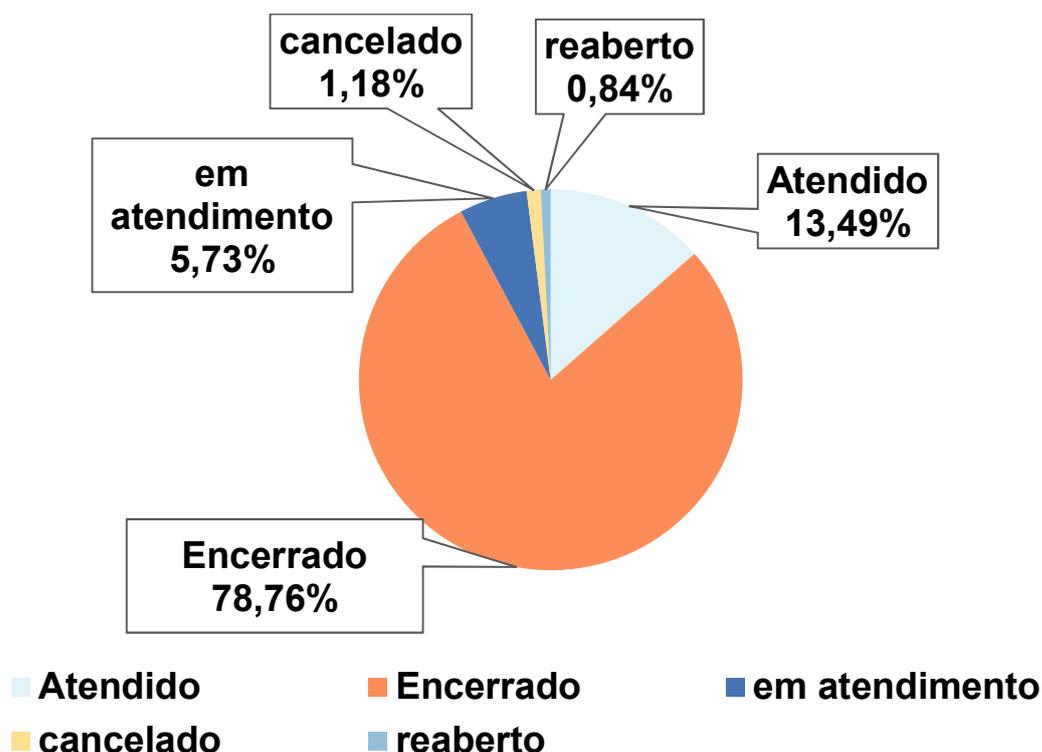
Em junho, 52,24% dos chamados foram solicitações; 26,87% foram reclamações; 4,48% foram elogios; e 16,42% foram denúncias.

Em julho, 44,14% dos chamados foram solicitações; 40,14% foram reclamações; 4,50% foram elogios; 8,11% foram denúncias; 1,80% foram sugestões; e 0,90% foram classificados como “outros”.

Em agosto, 43,15% dos chamados foram solicitações; 35,62% dos chamados foram reclamações; 7,53% foram elogios; 10,96% foram denúncias; e 2,74% foram sugestões.

1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 593 chamados



Situação atendido: o chamado permanece 15 dias neste status, caso o demandante queira reabrir.

Situação Encerrado: o chamado atendido passa para o status de encerrado após 15 dias e não permite mais sua reabertura.

[Ir ao Sumário](#)

Situação Cancelado: o demandante desiste do chamado e cancela. É possível também a equipe da Ouvidoria cancelar.

1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022 (Principais assuntos)

Foram recebidas 181 reclamações no quadrimestre. 20,44% das reclamações foram Insatisfação de mesário ou de apoio logístico; 11,05% sobre prazo para análise do Título Net; 4,42% sobre o sistema Titulo Net; 3,87% sobre Urbanidade no Cartório Eleitoral; 3,31% sobre Convocação de mesários; 3,31% sobre suspensão de Direitos Políticos; 3,31% sobre declaração de mesários; 3,31% sobre confirmação de convocação de mesários no sistema GAM; 2,76% sobre o sistema E-Título; 2,21% sobre dispensa de mesários; 2,21% sobre local de votação (escolha ou alteração); 1,66% sobre atendimento por e-mail/ telefone nos Cartórios Eleitorais; 1,66% são chamados em que há informações com dados insuficientes; 1,66% sobre voto em trânsito; 1,66% sobre Impedimento para mesário; 1,66% sobre propaganda irregular; 1,66% sobre multa; 1,66% sobre dados divergentes, 1,66% sobre carteira digital e 26,52% sobre outros assuntos diversos.

1.6.1. Zonas Eleitorais (ZE) com reclamações registradas no quadrimestre - Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 127 reclamações

Abaixo, encontra-se a relação nominal das zonas reclamadas:

Zonas Eleitorais com 6 reclamações: 374ª ZE.

Zonas Eleitorais com 5 reclamações: 404ª ZE.

Zonas Eleitorais com 4 reclamações: 386ª ZE, 403ª ZE.

Zonas Eleitorais com 3 reclamações: 247ª ZE, 255ª ZE, 396ª ZE.

Zonas Eleitorais com 2 reclamações: 39ª ZE, 65ª ZE, 185ª ZE, 222ª ZE, 237ª ZE, 251ª ZE, 252ª ZE, 284ª ZE, 317ª ZE, 324ª ZE, 351ª ZE, 352ª ZE, 406ª ZE, 407ª ZE, 409ª ZE.

Zonas Eleitorais com 1 reclamação: 2ª ZE, 4ª ZE, 6ª ZE, 11ª ZE, 13ª ZE, 16ª ZE, 17ª ZE, 34ª ZE, 40ª ZE, 59ª ZE, 61ª ZE, 62ª ZE, 68ª ZE, 87ª ZE, 89ª ZE, 93ª ZE, 108ª ZE, 118ª ZE, 122ª ZE, 155ª ZE, 156ª ZE, 161ª ZE, 171ª ZE, 177ª ZE, 183ª ZE, 194ª ZE, 211ª ZE, 227ª ZE,

[Ir ao Sumário](#)

228ª ZE, 241ª ZE, 249ª ZE, 253ª ZE, 256ª ZE, 259ª ZE, 265ª ZE, 270ª ZE, 274ª ZE, 275ª ZE, 282ª ZE, 286ª ZE, 291ª ZE, 296ª ZE, 307ª ZE, 320ª ZE, 323ª ZE, 326ª ZE, 327ª ZE, 328ª ZE, 329ª ZE, 339ª ZE, 340ª ZE, 344ª ZE, 346ª ZE, 353ª ZE, 356ª ZE, 361ª ZE, 372ª ZE, 376ª ZE, 378ª ZE, 388ª ZE, 392ª ZE, 397ª ZE, 400ª ZE, 401ª ZE, 405ª ZE, 408ª ZE, 412ª ZE, 416ª ZE, 417ª ZE.

1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 39 reclamações

Abaixo, encontra-se a relação nominal das unidades reclamadas:

Unidade com 16 reclamações: TRE-SP (Secretaria)

Unidade com 15 reclamações: Secretaria de Tecnologia da Informação (STI)

Unidade com 2 Reclamações: Secretaria de Comunicação Social (SECOM)

Unidades com 1 reclamação: Corregedoria (CRE), Central de Atendimento ao Eleitor (Central), Seção de Apoio à Ouvidoria

[Ir ao Sumário](#)

(SEOUVE), Secretaria de Planejamento Estratégico e de Eleições (SEPLAN), Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), Secretaria de Gestão de Serviços (SGS).

1.7 ELOGIOS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 92 Elogios

1.7.1. Zonas Eleitorais (ZE) com elogios registrados no quadrimestre - Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 89 Elogios

Abaixo, encontra-se a relação nominal das zonas elogiadas:

Zonas Eleitorais com 54 elogios: 423ªZE. (Nos elogios referentes a 423ª Zona Eleitoral, estão incluídos os elogios referentes ao trabalho prestado pela Central de Atendimento – CA 92 (33ª ZE, 274ª ZE, 275ª ZE, 378ª ZE, 379ª ZE, 380ª ZE)

Zonas Eleitorais com 15 elogios: 406ªZE.

Zonas Eleitorais com 6 elogios: 213ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 elogios: 258ªZE, 291ªZE.

Zonas Eleitorais com 1 elogio: 2ªZE, 90ªZE, 192ªZE, 230ªZE, 246ªZE, 254ªZE, 256ªZE, 398ªZE, 416ªZE e 417ªZE

1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

[Ir ao Sumário](#)

Total: 3 elogios (Sendo 2 elogios para a Secretaria do TRE-SP e 1 elogio para a STI.

1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 259 solicitações.

Foram recebidas 259 solicitações no quadrimestre. 10,42% dessas solicitações foram sobre convocação de mesários. 7,72% sobre dispensa de mesários. 5,79% sobre transferência. 5,79% sobre dados do cadastro. 5,41% sobre prazo para análise do título net. 4,25% sobre inscrição para mesário voluntário. 4,25% sobre suspensão de direitos políticos. 3,86% sobre revisão. 3,47% sobre alistamento. 3,47% foram chamados com dados insuficientes do eleitor ou do relato para conseguir dar andamento. 2,70% sobre serviços do TRE. 2,32% sobre folgas e benefícios de mesários. 1,93% sobre filiação partidária. 1,93% sobre inscrição cancelada. 1,54% sobre cancelamento – revisão do eleitorado. 1,54% sobre dados divergentes. 1,54% sobre transferência temporária de eleitores. 1,54% sobre declaração de mesários. 27,80% sobre outros assuntos diversos.

1.8.1. Zonas com solicitações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 111 solicitações

Zonas Eleitorais com 3 solicitações: 324ª ZE, 346ª ZE, 352ª ZE e 374ª ZE.

Zonas Eleitorais com 2 solicitações: 1ª ZE, 16ª ZE, 65ª ZE, 182ª ZE, 217ª ZE, 250ª ZE, 253ª ZE, 258ª ZE, 265ª ZE, 304ª ZE, 307ª ZE, 318ª ZE, 353ª ZE, 390ª ZE, 404ª ZE, 405ª ZE, 423ª ZE e 426ª ZE.

Zonas Eleitorais com 1 solicitação: : 2ª ZE, 3ª ZE, 6ª ZE, 23ª ZE, 24ª ZE, 31ª ZE, 42ª ZE, 59ª ZE, 93ª ZE, 108ª ZE, 119ª ZE, 122ª ZE, 125ª ZE, 131ª ZE, 156ª ZE, 161ª ZE, 166ª ZE, 176ª ZE, 183ª ZE, 185ª ZE, 190ª ZE, 192ª ZE, 206ª ZE, 212ª ZE, 222ª ZE, 237ª ZE, 247ª ZE, 248ª ZE, 255ª ZE, 259ª ZE, 266ª ZE, 270ª ZE, 273ª ZE, 278ª ZE, 280ª ZE, 288ª ZE, 291ª ZE, 294ª ZE, 305ª ZE, 310ª ZE, 323ª ZE, 328ª ZE, 335ª ZE, 340ª ZE, 343ª ZE, 347ª ZE, 350ª ZE, 359ª ZE, 372ª ZE, 373ª ZE, 376ª ZE, 378ª ZE, 381ª ZE, 392ª ZE, 393ª ZE, 394ª ZE, 403ª ZE, 408ª ZE, 412ª ZE, 417ª ZE, 419ª ZE, 420ª ZE e 422ª ZE.

1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 133 solicitações

TRE-SP (Secretaria): 94 solicitações

Corregedoria: 17 solicitações

Secretaria de Gestão de Pessoas: 6 solicitações

Secretaria de Tecnologia da Informação: 4 solicitações

Secretaria de comunicação social: 2 solicitações

Seção de Atendimento ao Cidadão: 2 solicitações

Secretaria de Administração de Material: 2 solicitações

Secretaria de Planejamento Estratégico e de Eleições: 2 solicitações

Secretaria Judiciária: 2 solicitações

Coordenadoria de Atenção à Saúde: 1 solicitação

Diretoria Geral: 1 solicitação

1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 53 denúncias

Foram recebidas 53 denúncias no quadrimestre. 39,62% foram sobre propaganda irregular. 13,21% sobre condutas vedadas. 9,43% sobre Propaganda Irregular. 5,66% sobre Fake News. 5,66% foram denúncias com dados insuficientes. 5,66% sobre outros órgãos. 20,75% sobre outros assuntos diversos.

1.9.1. Zonas Eleitorais com denúncias registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 3 denúncias

Zonas Eleitorais com 1 denúncia: 192ªZE, 216ªZE e 340ªZE

1.9.2. Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 0 denúncias

1.9.3. Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos)

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 50 denúncias

2. INDICADORES DA OUVIDORIA

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macrodesafio Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade. Dentre as áreas elegidas pela Administração para contribuir para o alcance desse tema estratégico encontra-se a Ouvidoria que tem sob a sua responsabilidade a gestão dos seguintes indicadores estratégicos:

Indicador nº 2.1.3.7 –Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

Indicador nº 2.1.3.8-Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

Indicador nº 2.2.3.2 - Grau de satisfação das clientes e dos clientes - Ouvidoria

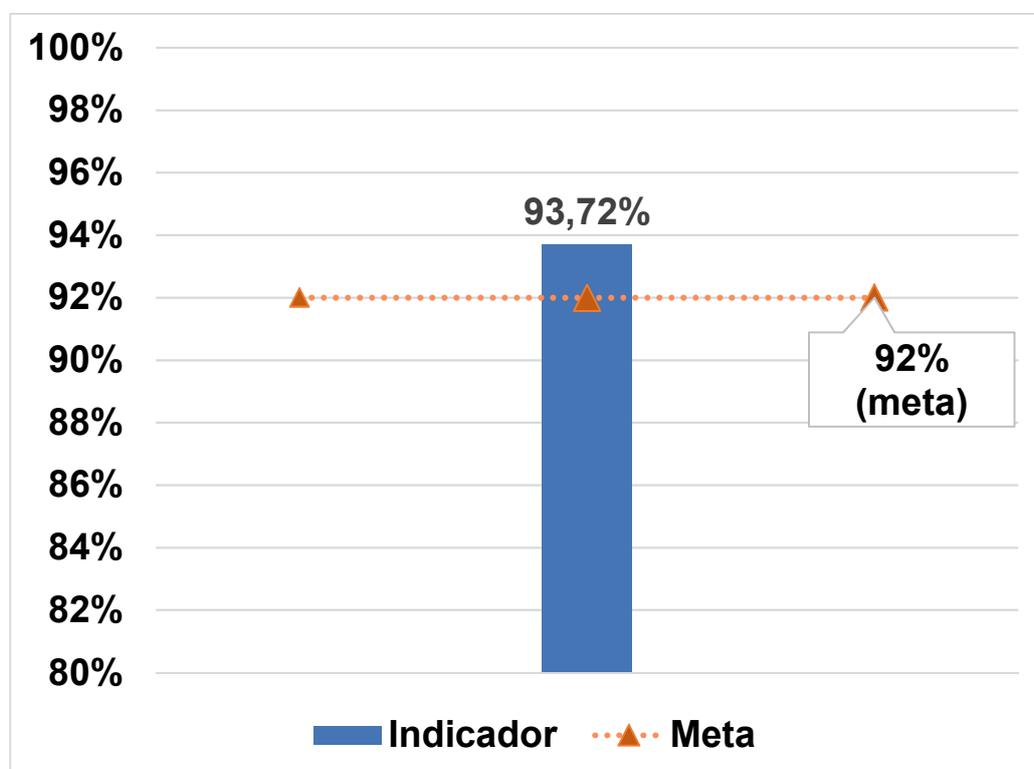
Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade.

Período: de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Objetivo: Aprimorar o relacionamento com atores e instituições parceiras para maximizar o desempenho organizacional.

2.1 INDICADOR: 2.1.3.7 Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

META: Responder a 92% dos contatos recebidos pela Ouvidoria.



Indicadores de períodos anteriores:

2º quadrimestre de 2021 (maio a agosto): 97,28%

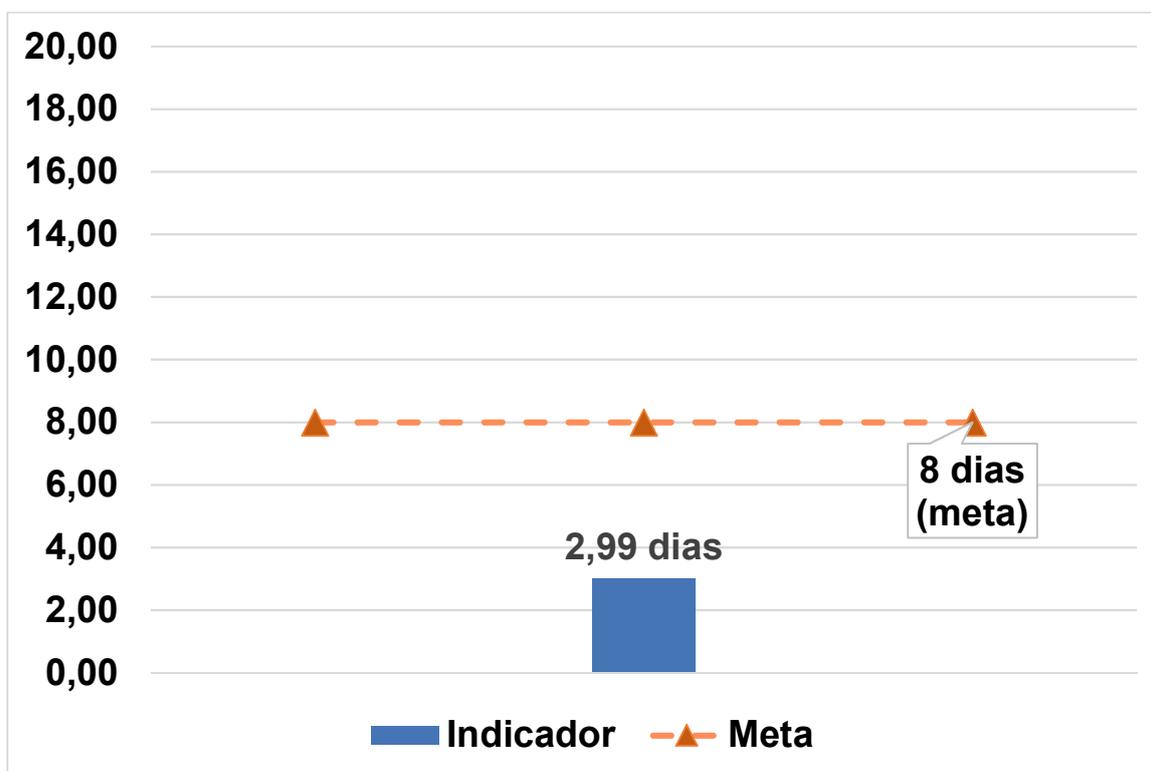
3º quadrimestre de 2021 (setembro a dezembro): 99,37%

1º quadrimestre de 2022: (janeiro a abril): 95,94%

2º quadrimestre de 2022 (maio a agosto): 93,72%

2.2 INDICADOR: 2.1.3.8 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

META: Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 8 dias úteis.



[Ir ao Sumário](#)

Indicadores de períodos anteriores:

2º quadrimestre de 2021 (maio a agosto): 3,61 dias

3º quadrimestre de 2021 (setembro a dezembro): 3,43 dias

1º quadrimestre de 2022 (janeiro a abril): 3,55 dias

2º quadrimestre de 2022 (maio a agosto): 2,99 dias

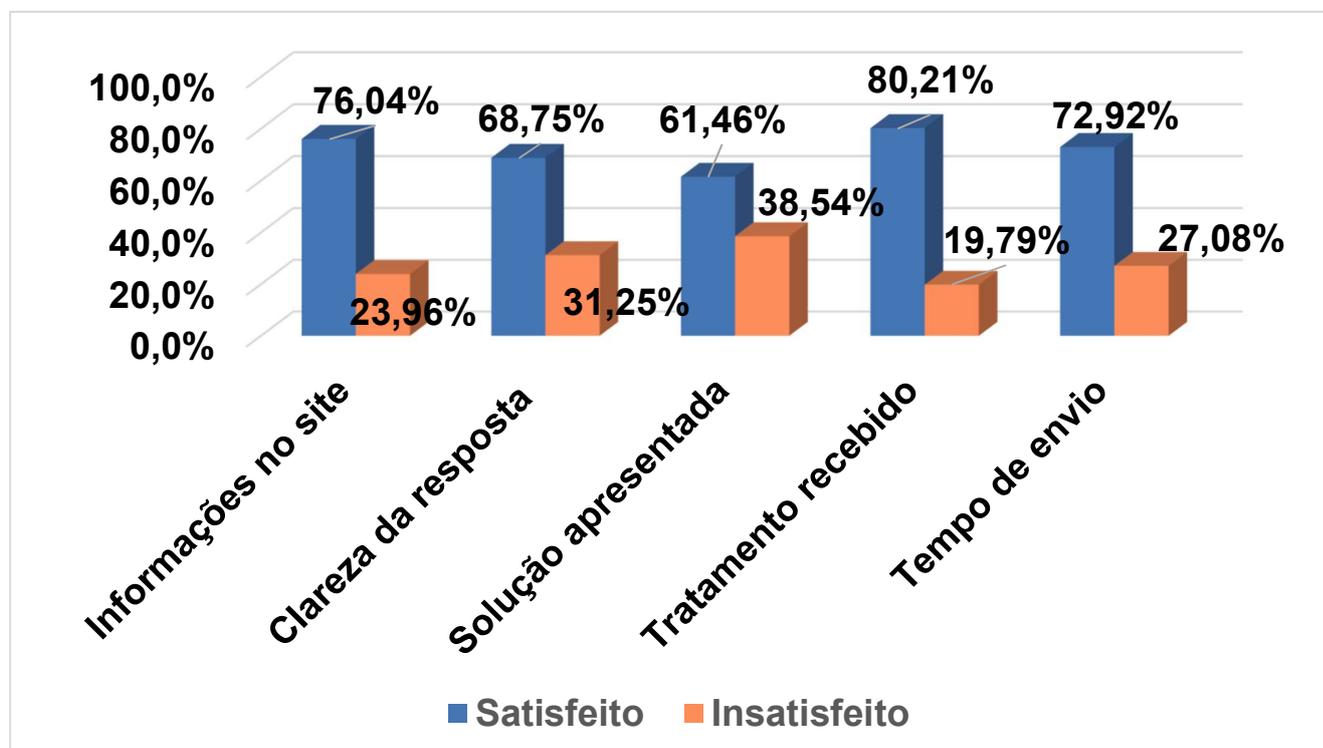
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS

Tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação das usuárias e dos usuários pelo atendimento prestado nos cartórios eleitorais.

3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria - 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total de questionários aplicados: 641

Total de questionários respondidos: 96



[Ir ao Sumário](#)

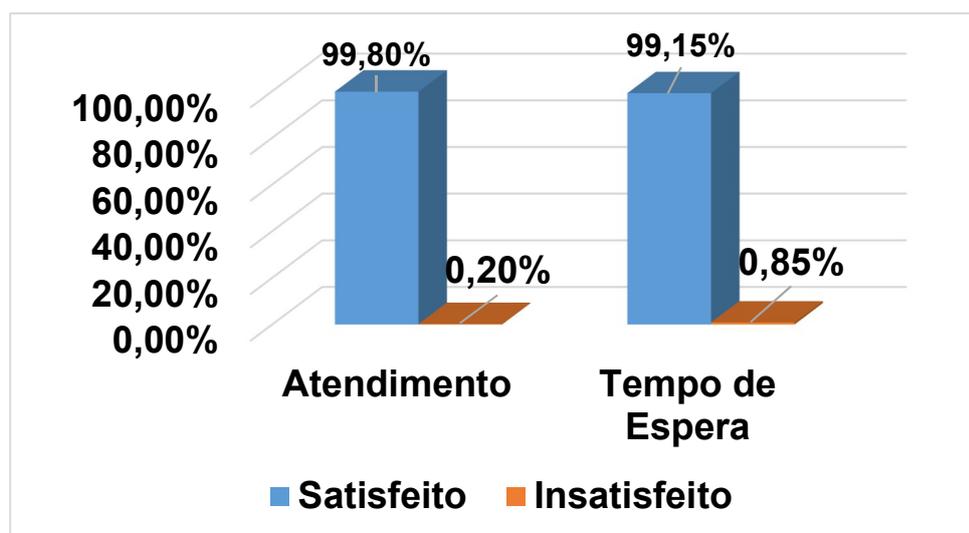
Porcentagem de pessoas satisfeitas no segundo quadrimestre (total): 71,88%.

Meta: 70%.

3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais - 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total de atendimentos no período: 830.261

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: 49.725.



3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)

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

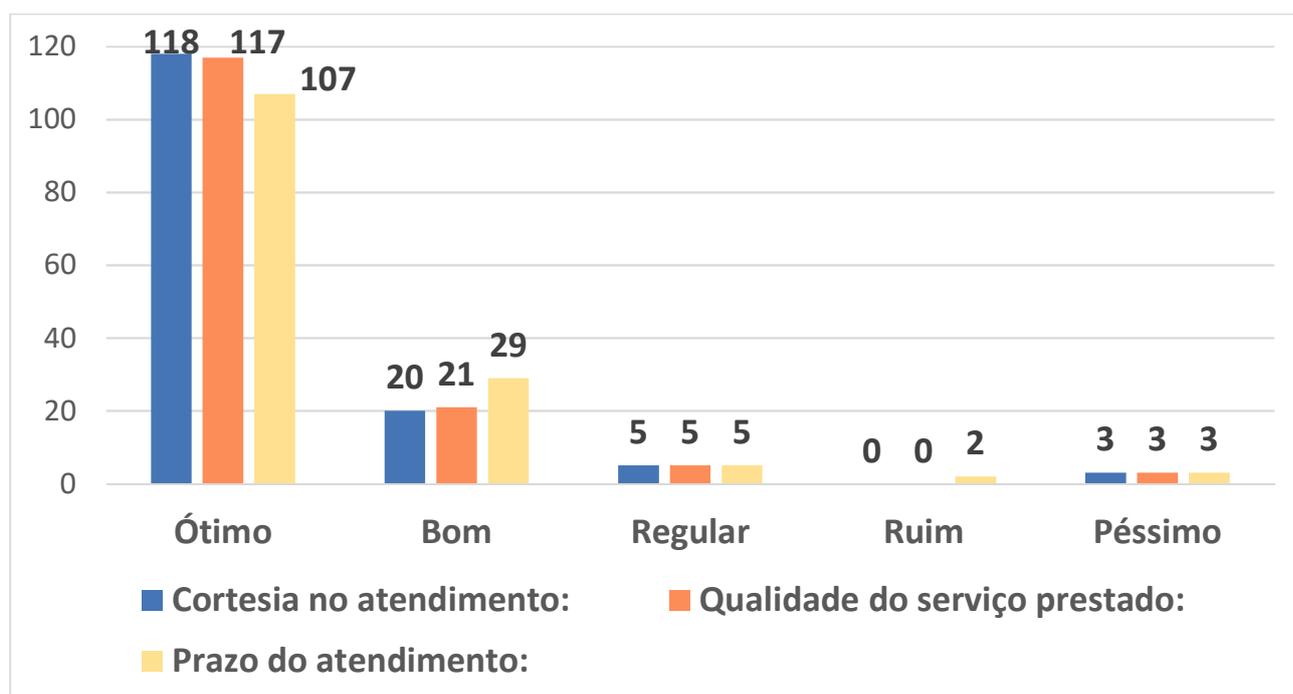
Período de Análise: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 06/11/2022 e, em consequência, o fechamento do sistema Agenda Bio, a pesquisa eletrônica restou prejudicada neste período.

3.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP

A pesquisa de satisfação é realizada a partir de um formulário eletrônico disponível no site do Tribunal e tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação das usuárias e dos usuários pelo atendimento prestado pelas unidades do Tribunal, nos seguintes quesitos: cortesia no atendimento, qualidade do serviço prestado e prazo do atendimento.

Período de Análise: 1º/5/2022 a 31/8/2022



4. ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

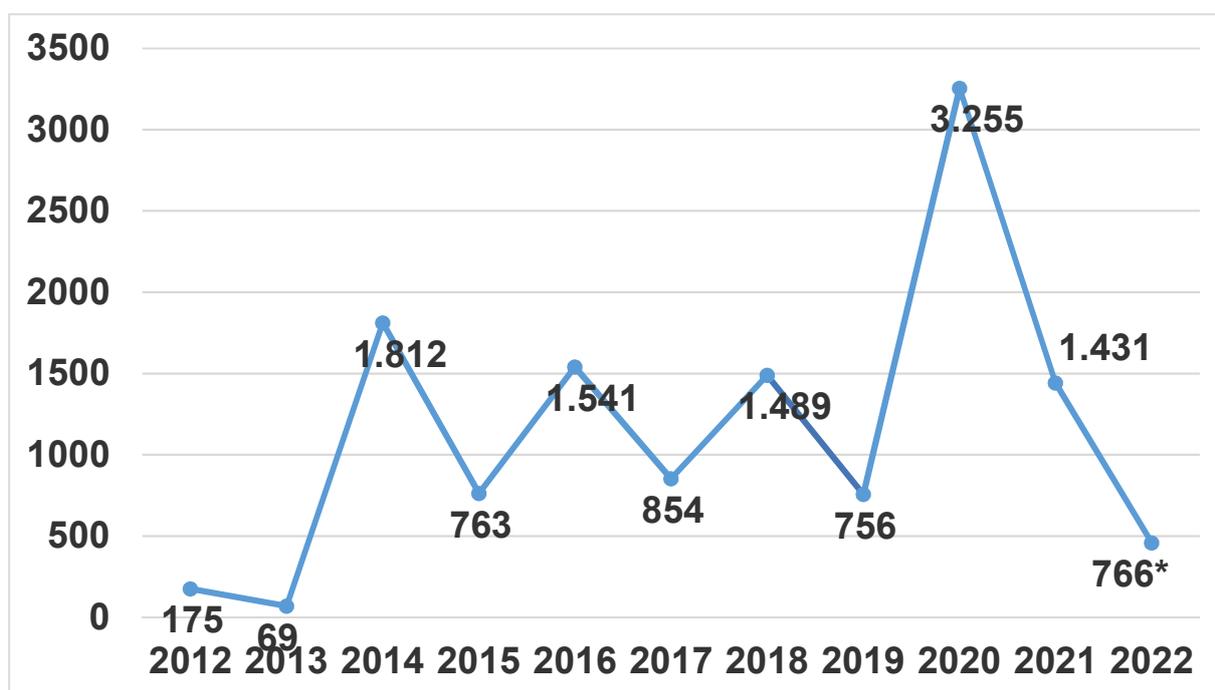


Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

4.1. Evolução da quantidade pedidos de informação recebidos pela SEAC.



Em 2012, foram recebidos 175 pedidos de informações.

Em 2013 foram recebidos 69 pedidos de informações.

Em 2014 foram recebidos 1.812 pedidos de informações.

Em 2015 foram recebidos 763 pedidos de informações.

Em 2016 foram recebidos 1.541 pedidos de informações.

Em 2017 foram recebidos 854 pedidos de informações.

Em 2018 foram recebidos 1.489 pedidos de informações.

Em 2019 foram recebidos 756 pedidos de informações.

Em 2020 foram recebidos 3.255 pedidos de informações.

Em 2021 foram recebidos 1.442 pedidos de informações.

Em 2022 foram recebidos 766 pedidos de informações,

referentes ao período do primeiro e segundo quadrimestres

(1º/1/2022 a 31/8/2022)

4.2. Principais assuntos registrados no quadrimestre pela Seção de Atendimento ao Cidadão

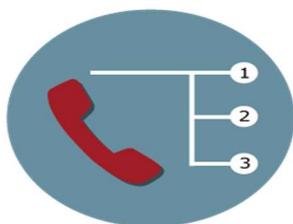
Total de pedidos de informação: 308 - Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022.

Foram feitos 308 pedidos de informação na Seção de Atendimento ao Cidadão. 10,39% dos assuntos foram sobre demandas de competência da Ouvidoria (reclamações), as quais foram prontamente encaminhadas para a Seção de Apoio à Ouvidoria. 9,09% sobre dispensa de mesário e apoio logístico. 7,79% sobre revisão de dados cadastrais. 7,47% sobre mesário e apoio logístico voluntário. 4,55% sobre concurso público do TRE-SP para servidores do quadro. 4,22% sobre regularização de eleitor com a justiça eleitoral. 3,57% sobre voto em trânsito. 3,57% sobre primeiro título (alistamento). 3,25% sobre certidão de quitação eleitoral. 2,92% sobre utilização das folgas de mesário e apoio logístico. 2,92% sobre declarações e comprovantes de mesário e apoio logístico. 1,95% sobre transferência de domicílio eleitoral. 1,95% sobre título eleitoral. 1,95% sobre convocação de mesário e apoio logístico. 1,95% sobre apoio logístico. 1,95% sobre demandas que são de

[Ir ao Sumário](#)

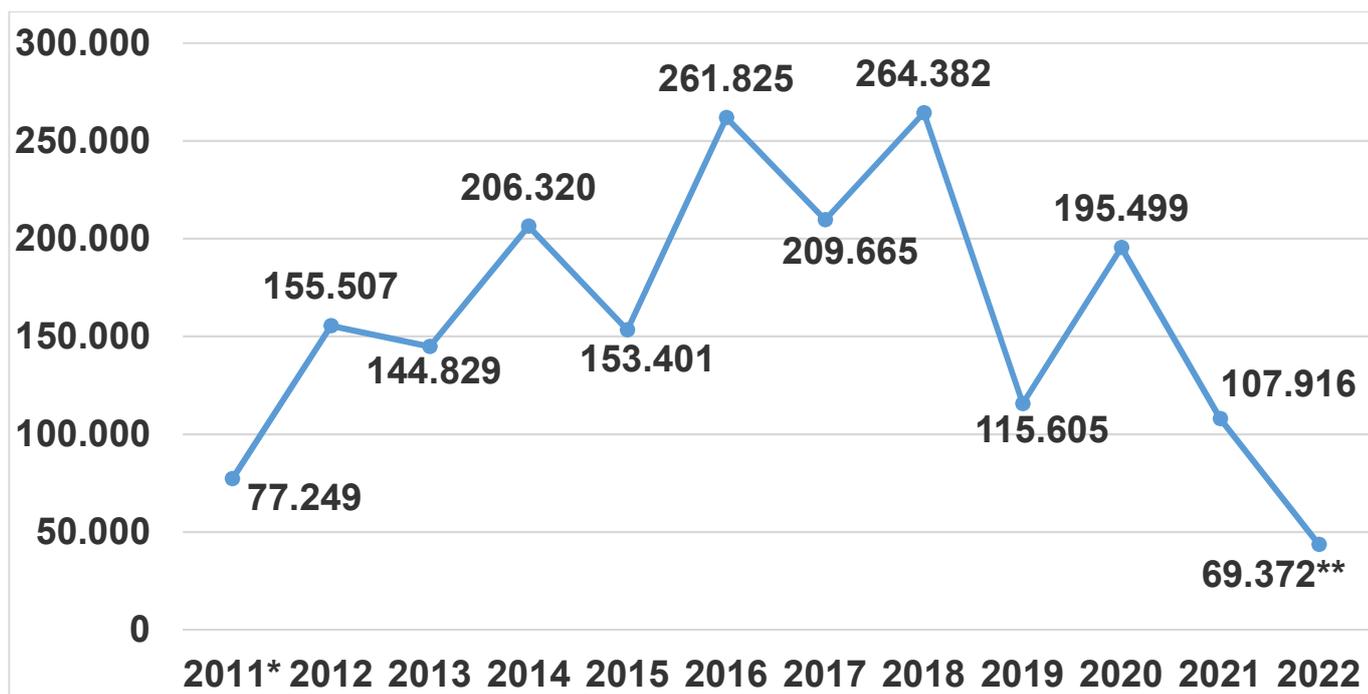
competência da Ouvidoria (denúncias). 1,62% sobre pedidos de informação de competência do TSE, de outros Tribunais Regionais Eleitorais e de Cartórios. 1,62% sobre E-título. 1,62% sobre estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/ Resultado de eleição. 1,62% sobre Cadastro Nacional de Eleitores. 24,03% sobre outros assuntos diversos.

5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - 148



Canal de comunicação criado em 2011, o qual estava sob gestão da Secretaria de Tecnologia da Informação. Em 2021, passou a integrar a ASSAC (atual COUVEX) e a partir de junho de 2022, reestruturou-se com a nomenclatura Central de Atendimento, vinculada à Seção de Atendimento ao Cidadão e permanecendo sob gestão da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX).

5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148



Em 2011, foram recebidas 77.249 demandas (Em 2011, o mês de janeiro não foi contabilizado em razão de pane no sistema de estatísticas da Unidade de Resposta Audível (URA)).

Em 2012, foram recebidas 155.507 demandas

Em 2013 foram recebidas 144.829 demandas

Em 2014 foram recebidas 206.320 demandas

Em 2015 foram recebidas 153.401 demandas

Em 2016 foram recebidas 261.825 demandas

Em 2017 foram recebidas 209.665 demandas

Em 2018 foram recebidas 264.382 demandas

Em 2019 foram recebidas 115.605 demandas

Em 2020 foram recebidas 195.499 demandas.

Em 2021 foram recebidas 107.916 demandas

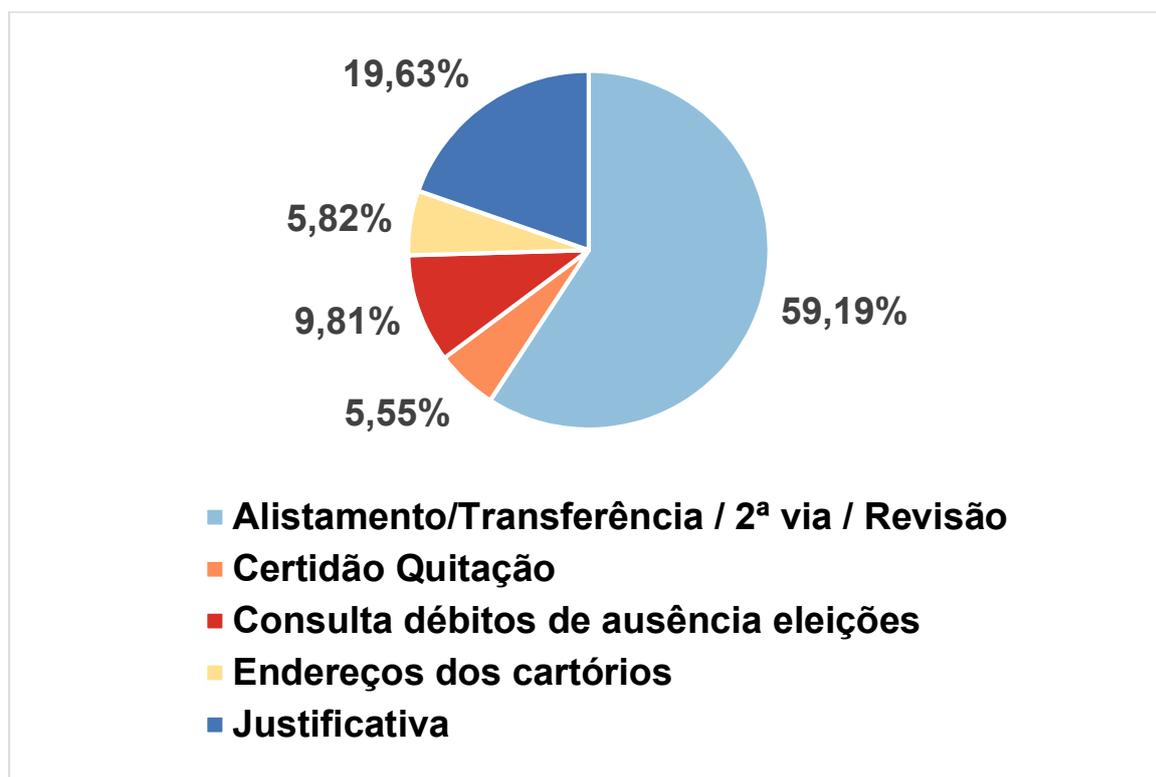
Em 2022 foram recebidas 69.372 demandas, referentes ao período do primeiro e segundo quadrimestres (1º/1/2022 a 31/8/2022).

5.2. Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 25.768 demandas

5.2.1. Gráfico totalizador de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148



[Ir ao Sumário](#)

6. ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Facebook



Twitter



Instagram



YouTube

Gestor: Secretaria de Comunicação Social

PERÍODO: de 1º/5/2022 a 31/8/2022

A Secretaria de Comunicação Social é responsável pelas programações, criações de conteúdo, estratégias, postagens e interações nas páginas oficiais do TRE-SP no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e TikTok.

No período compreendido neste relatório, as páginas trouxeram campanhas e temas eleitorais variados, como publicações relacionadas ao fechamento do cadastro eleitoral, às eleições gerais (principais datas, orientações, normas, etc.), voto nulo e voto em branco, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, mesários, acessibilidade, combate à desinformação, e-Título, certidão de quitação e

[Ir ao Sumário](#)

certidão circunstanciada, serviços disponíveis no site, aplicativo Pardal, temas socioambientais, entre outros. Além disso, foram veiculadas as campanhas Tamo Junto, voltada para os jovens, e a campanha Simplificando as Eleições, que esclarece os principais temas relacionados às Eleições 2022.

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 e as leis eleitorais vigentes. Nesse sentido, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho dos cartórios eleitorais, ao difundir as campanhas da Justiça Eleitoral e responder questões de eleitores, 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.

[Ir ao Sumário](#)

Considerando que o Instagram e o Facebook são empresas pertencentes a um mesmo grupo, as demandas recebidas em uma e outra puderam ser unificadas e respondidas diretamente na caixa de entrada do Facebook, na qual se concentra a maior parte dos atendimentos.

Ao longo do período, somando os comentários nas postagens com as mensagens “inbox” do Facebook e Instagram, respondemos 770 questionamentos sobre temas variados. No início do período compreendido neste relatório, surgiram muitas dúvidas sobre o fechamento do cadastro eleitoral e a utilização do Formulário Título Net. No restante do período, as perguntas mais recorrentes foram relacionadas aos mesários (inscrição, convocação e treinamento), denúncias de irregularidades, voto em trânsito, biometria, local de votação e pagamento de multas.

No Twitter, respondemos a 12 questionamentos ao longo do quadrimestre.



FACEBOOK

Atualmente, a página do TRE-SP no Facebook conta com o total de 109.387 seguidores. Ou seja, foram acrescentados 305 seguidores no quadrimestre.

Os dados abaixo demonstram a efetividade das publicações no Facebook:

Maior de 2022: alcance de 272.923. Engajamentos: 19.237.

Junho de 2022: alcance de 121.440. Engajamentos: 17.033.

Julho de 2022: alcance de 166.419. Engajamentos: 24.376.

Agosto de 2022: alcance de 153.848. Engajamentos: 13.263.

Total do quadrimestre: alcance de 714.630. Engajamentos: 73.909.

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

O engajamento indica que a publicação é relevante para o público e inclui todas as ações envolvendo o post, como reações, comentários, compartilhamentos e cliques no link.

Temos também a avaliação da página, que é feita pelos usuários do Facebook.

Muitos deles confundem o cenário político brasileiro com o trabalho da Justiça Eleitoral paulista e a página do TRE-SP no Facebook. Ainda assim, a página conta com 3,7 estrelas entre as 5 possíveis, com base em 502 avaliações.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

Quantidade de avaliações: 502

Pontuação obtida: 3,7 estrelas



INSTAGRAM

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 2.817 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com 19.898 seguidores.

Os seguintes dados demonstram a efetividade das publicações no Instagram:

Maio de 2022: alcance de 103.004. Interações: 17.442.

Junho de 2022: alcance de 202.194. Interações: 27.626

Julho de 2022: alcance de 221.008. Interações: 34.927

Agosto de 2022: alcance de 66.798. Interações: 5.626

Total do quadrimestre: alcance de 593.004. Interações: 85.621

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

As interações indicam que a publicação é relevante para o público e inclui todas as ações envolvendo a publicação, como curtidas, comentários, compartilhamentos e salvamentos.



TWITTER

O perfil no Twitter recebeu 578 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje 14.930 seguidores.

Os seguintes dados demonstram a efetividade das publicações no Twitter:

Maior de 2022: 64.354 impressões. 2.094 engajamentos.

Junho de 2022: 101.535 impressões. 3.732 engajamentos.

Julho de 2022: 523.228 impressões. 16.000 engajamentos.

Agosto de 2022: 79.751 impressões. 2.474 engajamentos.

Total do quadrimestre: 768.868 impressões. 24.300 engajamentos.

As impressões representam o número de vezes que a publicação foi exibida.

O engajamento indica que a publicação é relevante para o público e inclui todas as ações envolvendo o post, como curtidas, retweets, respostas, menções, bem como cliques no link, nas hashtags e nas mídias.



YOUTUBE

O canal no YouTube existe desde janeiro de 2012 e possui 467 vídeos, 14.096 inscritos (acrécimo de 680 em relação ao último quadrimestre) e um total de 1.831.791 visualizações (acrécimo de 69.890 em relação ao quadrimestre anterior).



TIKTOK

A primeira publicação no TikTok do TRE-SP foi realizada no dia 30 de junho de 2022. Até o momento, o perfil conta com 214 seguidores e 158 curtidas.

PÁGINA “CARTA DE SERVIÇOS” DO SITE DO TRE-SP

No período de 1º/5/2022 a 31/8/2022, a “Carta de serviços” teve 29.938 visualizações.

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014

Gestor: Diretoria-Geral

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.

Foram recebidas 8 mensagens no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022.

Maior: 1 chamado da Secretaria de Comunicação Social, 3 chamados da Secretaria de Gestão de Pessoas, 1 chamado da Secretaria de Tecnologia da Informação. Totalizando 5 chamados.

Junho: 1 chamado da Secretaria de Gestão de Pessoas.

Totalizando 1 chamado.

Julho: 1 chamado da Secretaria de Gestão e Serviços.

Totalizando 1 chamado.

Agosto: 1 chamado da Secretaria de Gestão de Pessoas.

Totalizando 1 chamado.

Observação.: O número total considera todas as unidades que se manifestaram. Um chamado pode demandar a manifestação de mais de uma unidade. Número de chamados registrados no sistema, no 2º quadrimestre: 8 Total de manifestações: 8

8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018

Gestor: Presidência

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.

No período de 1º/5/2022 a 31/8/2022 foram recebidas 15 mensagens de servidoras e servidores dirigidas ao Presidente do TRE-SP.

Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

Em 2018, foram 325 mensagens.

Em 2019 foram 163 mensagens.

Em 2020 foram 58 mensagens.

Em 2021 foram 16 mensagens.

Em 2022 foram 25 mensagens (de janeiro a agosto).

[Ir ao Sumário](#)



OUVIDORIA

TRE-SP