



**OUVIDORIA
TRE-SP**

**RELATÓRIO DE
GESTÃO
EXERCÍCIO-2019**

**São Paulo
Abril/2020**

Período
1º/01/2019 a 17/12/2019

CARLOS EDUARDO CAUDURO PADIN
Desembargador Presidente

**WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO
CAMPOS JUNIOR**
Desembargador Vice-Presidente e
Corregedor Regional Eleitoral

Período
18/12/2019 a 31/12/2019

**WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO
CAMPOS JUNIOR**
Desembargador Presidente

**PAULO SÉRGIO BRANT DE
CARVALHO GALIZIA**
Desembargador Vice-Presidente e
Corregedor Regional Eleitoral

Período
1º/01/2019 a 31/12/2019
VITOR GAMBASSI PEREIRA
Juiz Ouvidor

WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR
Desembargador Presidente

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA
Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO
Juiz Ouvidor (a partir 13/01/2020)

CLAUCIO CRISTIANO DE ABREU CORRÊA
Diretor-Geral

Ouvidoria:

Equipe de apoio

Regina Rufino - Assistente de Ouvidoria

Celina Pinheiro da Rocha Costa (Até 31/07/2019)

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Suely Ito

Núcleo de Estatística da Gestão Estratégica:

Estatísticos responsáveis pela produção dos dados estatísticos

Olympio Teixeira Neto

Gilberto Rezende de Almeida Junior

Ricardo Salles Kurusu

Redação:

Regina Rufino

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Suely Ito

Projeto Gráfico/Diagramação/Editoração:

Regina Rufino

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização dos seus autores.

A violação de direitos autorais está prevista na Lei n.º 9.610/98.

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
Rua Francisca Miquelina, 123 - Bela Vista
São Paulo - SP - CEP 01316-900
Abril/2020

Sumário

Apresentação da Ouvidoria	6
Introdução	8
Sobre a Ouvidoria do TRE-SP	8
Canais de Relacionamento do TRE-SP	9
Gestão da Ouvidoria	11
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	11
Divulgação Institucional.....	11
Normas norteadoras da atuação da Ouvidoria do TRE-SP	12
Atuação da Ouvidoria do TRE-SP	13
Destaques 2019.....	13
Registro das principais ações com impacto para a instituição e para o cidadão	13
▪ Pesquisa Eletrônica.....	13
▪ Reformulação da Página Eletrônica da Ouvidoria na Internet.....	15
▪ Projeto Biometria - 2019	16
▪ Projeto "Excelência no atendimento ao público"	20
Providências Adotadas para Solução dos Problemas Apresentados	24
Encontros de Trabalho	26
Ações de Capacitação Interna Realizadas em 2019.....	28
Planejamento de Atividades Para 2020.....	29
Resultados – Dados Estatísticos	30
Central de Atendimento Ao Eleitor	30
Núcleo de Informação ao Cidadão	31
Mídias sociais - FACEBOOK.....	31
1. Resultado da pesquisa de Satisfação no Facebook	32
Ouvidoria.....	33
1. Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal:.....	33
2. Tipos de demandas recebidas/ano.....	33
3. Tipos de Reclamação por assunto/ano.....	34
4. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Reclamação	35
5. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Elogio	36
6. Denúncias.....	37
6.1 Quantidade de denúncias recebidas/ano.....	37
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços do TRE-SP	38

1. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria	38
2. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Informação ao Cidadão	38
3. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Secretaria Judiciária	39
4. Pesquisa de Satisfação aplicada durante o atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais.....	39
5. Pesquisa Eletrônica aplicada pela internet.....	40
Planejamento Estratégico Institucional - Indicadores da Ouvidoria	41
Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	41
Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	43

Apresentação da Ouvidoria

Criada em 26/07/2011

Gestor: Juiz Ouvidor Vitor Gambassi Pereira



Assumi as funções de Juiz Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo em 2018, sob a gestão do seu então presidente, Desembargador Carlos Eduardo Cauduro Padin. Encerrado meu biênio em 2019, escrevo essas poucas linhas já longe fisicamente do Tribunal Eleitoral, porém sempre perto em meu coração. Foi durante o período de minha estadia à frente da Ouvidoria Eleitoral de São Paulo que dediquei esforços à realização de um de seus mais caros objetivos: a aproximação entre eleitores e eleitoras e o Tribunal Eleitoral.

Os dados falam por si e permitem ter uma pequena ideia do árduo trabalho que eu e – principalmente – as valorosas servidoras da Ouvidoria Eleitoral tiveram à frente. A efetivação da biometria em diversas cidades paulistas demandou atendimento célere, eficaz e, mais do que isso, parcimonioso. Nenhuma demanda foi deixada de lado, nenhuma reclamação deixou de ser ouvida, nenhum atendimento se fez com desídia.

O período em que estive à frente da Ouvidoria Eleitoral paulista me foi de grande valia, tanto pelo enriquecimento profissional quanto pelo crescimento pessoal que o atendimento ao público proporciona a qualquer pessoa. Atender às demandas e ter a oportunidade de solucionar os questionamentos trazidos sedimenta o entendimento dialético de que a Administração Pública deve, cada vez mais, oportunizar a participação popular não só no âmbito fiscalizatório, mas também na elaboração de políticas públicas, especialmente sensíveis à seara eleitoral.

Utilizo novamente esse espaço para render minhas homenagens às servidoras da Ouvidoria do TRE- SP, Celina Pinheiro da Rocha Costa, Cineide Helena Vitorino de Andrade, Luciana Rocha Laporta, Regina Rufino e Suely Ito, que não só suportaram os defeitos que carrego, mas – e sobretudo – mostram-se imprescindíveis à verdadeira conexão entre a Ouvidoria e suas funções institucionais. O Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo é muito grato aos serviços prestados por elas e assim deve ser.

Micheal Heirinch disse que uma teoria sobre a sociedade nunca é puramente analítica, mas também – e aqui acrescento, principalmente – dirigida por questões acerca do significado da emancipação humana, da possibilidade e do sentido de se falar em liberdade, igualdade, solidariedade e justiça. Não consigo imaginar local mais adequado à concretização desses valores do que a Justiça Eleitoral, em geral, e a Ouvidoria Eleitoral, em específico.

Uma vez mais, despeço-me reforçando a convicção de que é a troca constante de experiências e a proximidade entre Justiça Eleitoral e cidadãos e cidadãs que possibilitarão o avanço dos ideais democráticos e da ideia republicana de participação popular, circunstâncias que fazem parte da própria definição e constituição da Ouvidoria do TRE-SP.

Vitor Gambassi Pereira
Juiz Ouvidor

Introdução

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo - TRE-SP apresenta o seu relatório de atividades do ano de 2019, em cumprimento ao artigo 17, da Resolução TRE-SP n.º 454/2018.

Este documento contempla informações relacionadas à gestão da Ouvidoria e dados estatísticos sobre as demandas registradas nos principais canais de contato utilizados pelos usuários no ano de 2019, em especial, as manifestações referentes a reclamações, elogios, denúncias e sugestões.

Sobre a Ouvidoria do TRE-SP

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

A atuação da Ouvidoria tem como objetivo promover a defesa dos direitos dos cidadãos, 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.

Nesses 8 anos de existência, a Ouvidoria vem desempenhando papel significativo no planejamento estratégico da Justiça Eleitoral, contribuindo para o alcance do macrodesafio do Poder Judiciário “Garantir os Direitos da Cidadania” (Resolução TRE-SP n. 367/2016).

Com efeito, cumprindo sua vocação de ser uma unidade de mediação entre o cidadão e o TRE-SP, a Ouvidoria tem atuado, desde a sua instalação, na identificação dos principais pontos de insatisfação do usuário com os serviços da Justiça Eleitoral e na proposição de soluções para a sua melhoria, além de implementar ações visando ao aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos da própria Ouvidoria e das demais áreas do TRE-SP.

Canais de Relacionamento do TRE-SP

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

8.470.159

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



Central de Atendimento ao Eleitor



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

Disque 148*

(Serviço Tarifado).

115.605

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

Carta de Serviços ao Usuário

55.805

visualizações
1º/1/2019 a 31/12/2019

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.

756

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

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



Acesso à Informação

MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@trespjustbr

12.430

seguidores



YouTube

/trespjustbr

4.790

inscritos

1.062.825

visualizações



Facebook

/tresp.official

94.500

Seguidores

Com um alcance de mais de 34 milhões até 31/12/2019



Instagram

/trespjustbr

30.052

curtidas

4.350

Seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

1362

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

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



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.

Período de 1º/01/2019 a 31/12/2019

107 MENSAGENS

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.

Período de 1º/01/2019 a 31/12/2019

163 MENSAGENS

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria coloca à disposição do cidadão os seguintes canais de atendimento:



Formulário eletrônico, disponível no site www.tre-sp.jus.br



Formulário impresso, disponível nos cartórios eleitorais



Atendimento presencial, mediante agendamento pelo e-mail ouvidoria@tre-sp.jus.br

Divulgação Institucional

Para divulgação do atendimento prestado pela Ouvidoria, utilizam-se:

- cartazes, folhetos explicativos distribuídos nos cartórios eleitorais e centrais de atendimento;
- página eletrônica no site do TRE-SP com as informações sobre os serviços disponíveis à população;
- publicação eletrônica de relatórios estatísticos no site do TRE-SP.

Normas norteadoras da atuação da Ouvidoria do TRE-SP

Principais normas que direcionam a atuação da Ouvidoria do TRE-SP:

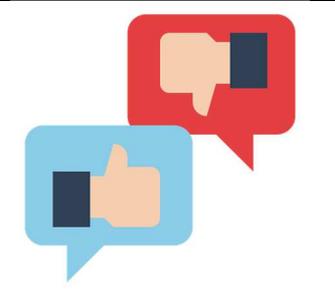
- Constituição Federal
- Lei 13.460/2017 – “Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos”
- Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- Resolução TSE n. 21.538/2003 - Dispõe sobre o alistamento e serviços eleitorais mediante processamento eletrônico de dados, a regularização de situação de eleitor, a administração e a manutenção do cadastro eleitoral, o sistema de alistamento eleitoral, a revisão do eleitorado e a fiscalização dos partidos políticos, entre outros
- Resolução TSE n. 23.440/2015 - Disciplina os procedimentos para a realização da atualização ordinária do cadastro eleitoral, com a implementação de nova sistemática de identificação do eleitor, mediante incorporação de dados biométricos e por meio de revisões de eleitorado de ofício, em municípios previamente selecionados pelos tribunais regionais eleitorais, e dá outras providências.
- Resolução TRE-SP n. 454/2018 - Dispõe sobre a regulamentação das atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.
- Resolução TRE-SP n. 367/2016 – Plano Estratégico Institucional 2016-2021
- Agenda 2030¹ - Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis



- o Meta 16.6: Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- o Indicador 16.6.2: Proporção da população satisfeita com a última experiência com serviços públicos.

¹ <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>

Atuação da Ouvidoria do TRE-SP

Diálogo com o cidadão	Aperfeiçoar o Atendimento ao público	Pesquisa de Satisfação do Usuário
		
Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Mediação e conciliação na resolução de conflitos	Audiências Públicas
		

Imagens 1- www.flaticon.com

Destaques 2019

Registro das principais ações com impacto para a instituição e para o cidadão

- [Pesquisa Eletrônica](#)

A Ouvidoria, em parceria com o Núcleo de Estatística do Tribunal, desenvolveu nova modalidade de pesquisa de satisfação, de forma eletrônica, propiciando ao cidadão maior facilidade para acessar a avaliação dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. Referida pesquisa está disponível no site do TRE-SP.



Avalie nossos serviços, participando da pesquisa de satisfação disponível no site do TRE-SP <http://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>

Em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação, foi criada, também, nova ferramenta para que essa pesquisa de satisfação, de forma eletrônica, alcançasse um maior número de usuários da Justiça Eleitoral.

Avaliação de Atendimento - TRE-SP

*Obrigatório



Atenção: Não são solicitados dados pessoais na pesquisa!
Proteja-se! Não informe os seus dados pessoais!

Qual a sua relação com o TRE-SP? *

Qual unidade realizou o atendimento? *

Avalie o serviço prestado de acordo com os critérios abaixo relacionados:

Cortesia no atendimento: *

Péssimo

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

Qualidade do serviço prestado: *

Péssimo

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

Prazo do atendimento: *

Péssimo

Ruim

Regular

Bom

Figura 1- Formulário da Pesquisa de Satisfação

O formulário eletrônico da pesquisa de avaliação somente é encaminhado ao eleitor, por e-mail, após o seu atendimento nos cartórios eleitorais, posto ou centrais de biometria. Em respeito à privacidade dos cidadãos, referido questionário só é encaminhado para os eleitores que realizaram o agendamento para atendimento e, nesse momento, forneceu o seu endereço eletrônico.

Desde a sua implantação, em junho de 2019, até o final de 2019 o TRE-SP ouviu a opinião de 104.338 eleitores.

- [Reformulação da Página Eletrônica da Ouvidoria na Internet](#)

A alteração foi necessária para inclusão, em item próprio, da nova modalidade de pesquisa de satisfação

<http://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>

- [Projeto Biometria - 2019](#)

O Programa de Identificação Biométrica do Eleitor da Justiça Eleitoral tem como principal objetivo fortalecer a segurança do processo eleitoral, por meio do registro da impressão digital dos eleitores, a fim de garantir que o eleitor seja único no cadastro eleitoral e que aquele que se apresentar para o exercício do voto seja o mesmo que se habilitou no alistamento eleitoral/ revisão. Para tanto, a Justiça Eleitoral deu início ao chamamento dos eleitores para procederem à atualização dos seus dados cadastrais, mediante a incorporação de dados biométricos (digital, foto e assinatura digitalizada). Ao longo do ano de 2019, 479 municípios realizaram o cadastramento obrigatório de seus eleitores, sendo que, em todo o Estado, 7.627.624 de eleitores foram atendidos.

Em razão dessa elevada movimentação de eleitores, verificou-se um aumento das demandas registradas na Ouvidoria em 2019, sendo que a maior parte das manifestações esteve relacionada aos seguintes temas:

- ❑ Reclamações sobre a indisponibilidade de vagas para agendamento e atendimento de eleitores nos cartórios e postos da Justiça Eleitoral;
- ❑ Reclamações referentes ao atendimento ao público prestado pelo Cartório Eleitoral - urbanidade;
- ❑ Reclamações referentes ao Sistema AgendaBio;
- ❑ Reclamações referentes à Infraestrutura dos cartórios eleitorais;
- ❑ Reclamações referentes ao procedimento para pagamento de multa eleitoral;
- ❑ Reclamações referentes ao Sistema ELO;
- ❑ Reclamações referentes à desorganização dos cartórios eleitorais;
- ❑ Reclamações referentes à folga de mesário;
- ❑ Reclamações referentes à emissão de certidão de quitação pela internet;
- ❑ Reclamações referentes à suspensão de direitos políticos;
- ❑ Reclamações referentes à informação sobre biometria;
- ❑ Reclamações referentes ao local de votação
- ❑ Reclamações referentes ao cartão de alimentação dos mesários;
- ❑ Reclamações referentes ao comprovante de endereço;
- ❑ Reclamações referentes ao novo modelo de título eleitoral;

Além do tratamento dessas demandas, a Ouvidoria do TRE-SP sempre atenta à necessidade de apoiar a gestão, atuou em diversas frentes de trabalho diretamente relacionadas ao atendimento ao público, destacando-se as seguintes:

- a) Posto de atendimento no Centro de Treinamento Paralímpico Brasileiro- o TRE aproveitou a realização dos jogos Paralímpicos Universitários, que ocorreram no período de 24 a 26 de julho, para promover a campanha do “Voto Acessível”. Em parceria com o Comitê Paralímpico Brasileiro e a Secretaria Estadual dos Direitos das Pessoas com Deficiência foram realizadas diversas ações direcionadas à inclusão social, inclusive a instalação do posto de atendimento nas dependências do Centro de Treinamento Paralímpico Brasileiro, na Vila Guarani, na capital paulista. Nesse local foram instalados 8 guichês de atendimento biométrico para o público presente (atletas, funcionários e espectadores). O evento contou com a participação de tradutores da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS para auxiliar no atendimento do eleitor com deficiência auditiva.





Intérprete de LIBRAS



Servidoras da Ouvidoria



b) Posto de Atendimento Anhangabaú

As servidoras da Ouvidoria atuaram inúmeras vezes na supervisão do funcionamento do posto e na orientação dos atendentes contratados.



Localizado na Rua Dr. Falcão Filho, 121, em São Paulo. Com 10 Kits biométrico e capacidade diária de atendimento de até 400 eleitores. No período de agosto a dezembro de 2019, este posto atendeu 20.737 eleitores.

c) Posto de Atendimento instalado no Metrô Anhangabaú

As servidoras da Ouvidoria atuaram inúmeras vezes na supervisão do funcionamento do posto e na orientação dos atendentes contratados.

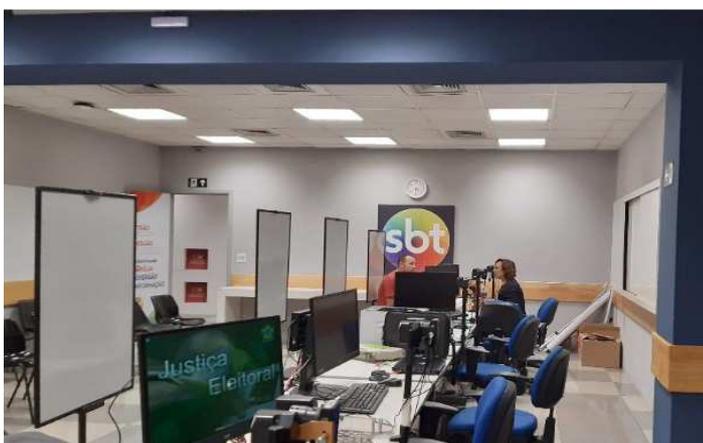


Localizado próximo à catraca do Metrô Anhangabaú. Com 3 Kits biométricos e capacidade diária de atendimento de 100 a 120 eleitores.

No período de outubro a dezembro de 2019, este posto atendeu 5.049 eleitores.

d) Posto de Atendimento instalado no SBT

As servidoras da Ouvidoria atuaram inúmeras vezes na supervisão do funcionamento do posto e na orientação dos atendentes contratados.



Instalado na sede da emissora SBT, com 5 kits biométricos. Realizou 742 atendimentos em uma semana.

e) Preparação e Treinamento para os atendentes indicados para o Posto Paralímpico, durante o treinamento foram abordadas técnicas para o atendimento do eleitor com deficiência.



- [Projeto "Excelência no atendimento ao público"](#)

#SOMOSJE

Dando continuidade ao Programa de Capacitação dos servidores que atuam diretamente no atendimento ao público, iniciado em 2015, com um total de 2.811 servidores treinados em parceria com a Seção de Capacitação, foi criado o projeto **#SOMOSJE** em 2018, composto de micro ações educativas, cujo objetivo é enfatizar o papel da Ouvidoria, a importância da cordialidade e da excelência no atendimento aos cidadãos-usuários.

Em 2019, diversas ações foram realizadas, destacando-se as seguintes:

- a) **Entrevista com o Juiz Ouvidor - Episódio 2** - destacando a importância da

cordialidade e da busca da excelência no atendimento ao público, principalmente, considerando o número crescente de eleitores atendidos. Conforme o Programa de identificação Biométrico do Eleitor se expande, aumenta o desafio para os cartórios eleitorais. A referida entrevista foi gravada em vídeo e transmitida aos servidores do Tribunal em ambiente virtual no período de 12/02/2019 a 22/02/2019, tendo sido disponibilizada para o público externo no canal institucional do TRE-SP no Youtube a partir de 19/02/2019, contabilizando-se 170 visualizações (dados extraídos do site www.tre-sp.jus.br, acesso em 16/05/2019).



Imagem 1- Vídeo institucional Conheça o TRE-SP – parte 1



Imagem 2- Vídeo institucional Conheça o TRE-SP – parte 2

b) **Animação sobre conscientização do papel da Ouvidoria**

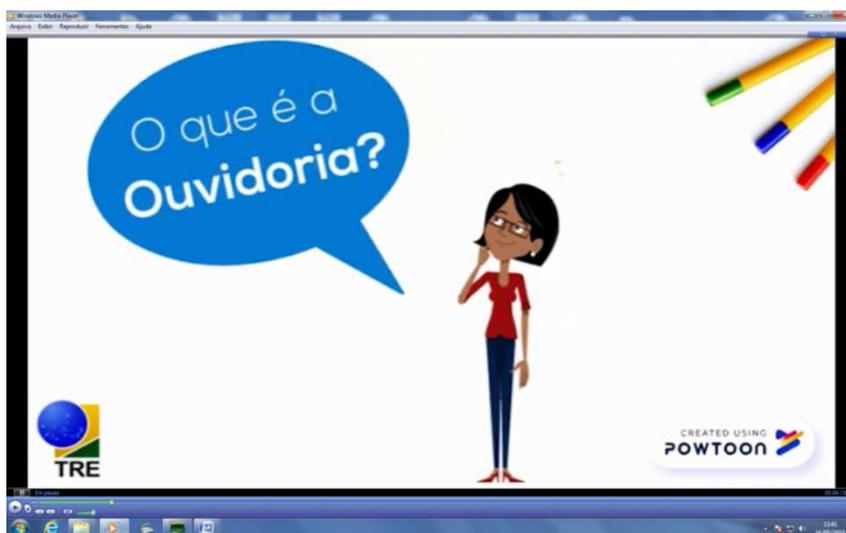
Animação 1 - "O que é a Ouvidoria?"

Período de divulgação: 13/03 a 22/03/2019

Alcance: servidores do quadro, requisitados, estagiários e terceirizados que prestam atendimento ao público no Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (aproximadamente 5.803 servidores).

Conteúdo: Explica o papel da Ouvidoria de uma forma simples e descontraída.

Publicação em ambiente interno(intranet)



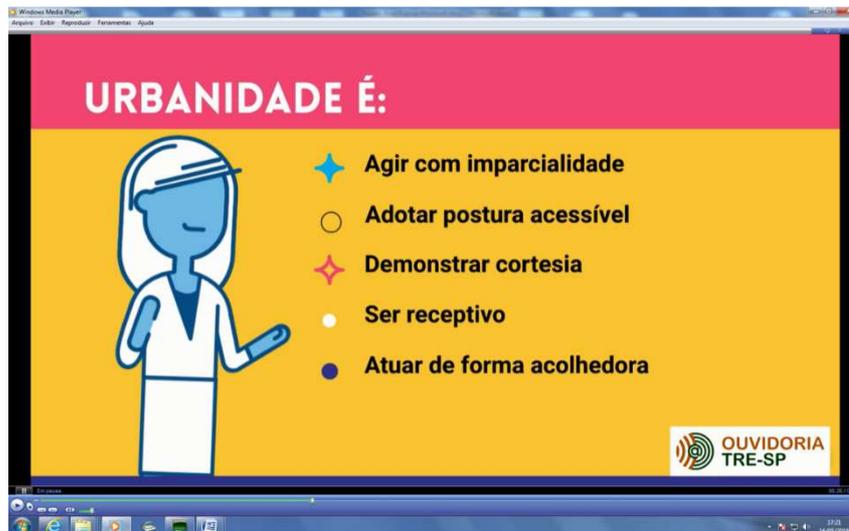
Animação 2 - "Você sabe o que é urbanidade?"

Período de divulgação: 29/04 a 8/05/2019

Alcance: servidores do quadro, requisitados, estagiários e terceirizados que prestam atendimento ao público no Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (aproximadamente 5.803 servidores).

Conteúdo: Conceitua a expressão "urbanidade", como valor norteador para a realização do atendimento ao público prestado pelos servidores do TRE-SP.

Publicação em ambiente interno (intranet)



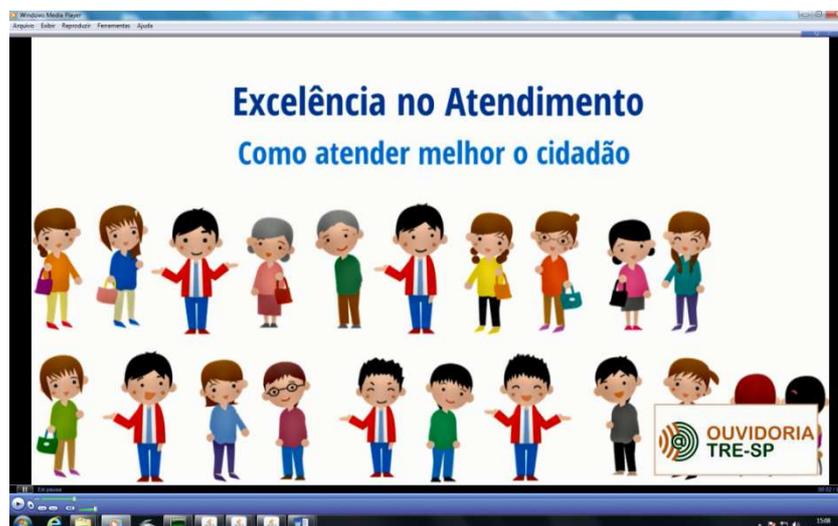
Animação 3 - "Excelência no Atendimento"

Período de divulgação: 10/06 a 14/06/2019

Alcance: servidores do quadro, requisitados, estagiários e terceirizados que prestam atendimento ao público no Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (aproximadamente 5.803 servidores).

Conteúdo: Apresenta às equipes de atendimento uma noção ampliada do conceito de excelência no atendimento ao público, enfatizando aspectos comportamentais a serem observados no momento de atendimento ao eleitor.

Publicação em ambiente interno (intranet)



Animação 4 - "Ouvidoria e Cidadania"

Período de divulgação: 14/06 a 20/08/2019

Alcance: servidores do quadro, requisitados, estagiários e terceirizados que prestam atendimento ao público no Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (aproximadamente 5.803 servidores).

Conteúdo: Conscientização do papel da Ouvidoria como instrumento capaz de dar voz ao público, facilitando a participação do cidadão nos serviços da administração pública.

Publicação em ambiente interno (intranet)



c) "Jogo do Atendimento"

Período de divulgação: 30/09 a 07/10/2019

Alcance: servidores do quadro, requisitados, estagiários e terceirizados que prestam atendimento ao público no Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (aproximadamente 5.803 servidores).

Conteúdo: Estudo de caso.

Publicação em ambiente interno (intranet)

Providências Adotadas para Solução dos Problemas Apresentados

a) Demandas envolvendo questões técnicas:

- Reclamação acerca de alteração de nome civil do eleitor. A Ouvidoria acompanhou o atendimento no cartório eleitoral a fim de **garantir ao eleitor o seu direito de alteração do nome.**
- Reclamação acerca da necessidade de atualização do texto da Carta de Serviços ao Usuário referente à desfiliação partidária. A Ouvidoria elaborou proposta de alteração e consultou a Corregedoria, a qual concordou com **a sugestão e o texto foi alterado.**

- Sugestão do eleitor acerca da veiculação das informações sobre as consequências da não realização da biometria para os eleitores maiores de 70 anos. A Ouvidoria encaminhou a proposta para a Coordenadoria de Comunicação Social, a qual divulgou a notícia por meio das redes sociais do Tribunal e também atualizou o link “Tira-Dúvidas” e “Dúvidas Frequentes”, contidos na página da biometria do TRE-SP. Foi disponibilizada em 20/05/2019 matéria sobre o assunto – Link <http://www.tre-sp.jus.br/imprensa/noticias-tre-sp/2019/Maio/biometria-eleitor-com-mais-de-70-anos-precisa-fazer>

- Reclamação acerca da cobrança de multa indevida por ausência às urnas. A Ouvidoria intercedeu junto à Secretaria de Orçamento e Finanças, que procedeu à devolução do valor diretamente na conta do demandante.

- Reclamação acerca do registro de pagamento de multa por ausência às urnas. A equipe da Ouvidoria entrou em contato com a Secretaria de Orçamento e Finanças, solicitando a confirmação do pagamento e do registro da quitação da multa pelo Cartório Eleitoral, possibilitando ao eleitor a emissão da certidão de quitação pela internet.

- Reclamação acerca da falta de vagas para agendamento de atendimento para o cadastramento biométrico. A equipe da Ouvidoria entrou em contato com os Chefes de Cartório e na medida do possível foram liberadas vagas, por meio de encaixe, em 2019. Na ausência de vagas extras, o eleitor era encaminhado para um dos postos eleitorais do Poupatempo.

b) Demandas envolvendo questões comportamentais:

- Reclamação acerca da urbanidade da equipe de atendimento dos Cartórios Eleitorais. O Juiz Ouvidor adotou as seguintes providências:
 - a) Solicitou o apoio da Secretaria de Gestão de Pessoas e, em parceria com a Seção de Capacitação, foram criadas diversas ações educativas direcionadas aos servidores dos Cartórios Eleitorais;

- b) No intuito de conscientizar a equipe de atendimento ao público, o Juiz Ouvidor gravou vídeos direcionados aos servidores, destacando a importância da urbanidade e da excelência no atendimento;

Encontros de Trabalho

06/06/2019 - II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário

O encontro reuniu representantes das Ouvidorias dos diversos segmentos do Poder Judiciário brasileiro e foi realizado no Centro Cultural da Justiça Federal, no Rio de Janeiro, contando com a participação da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino.

O objetivo do encontro foi promover o fortalecimento das Ouvidorias por meio do intercâmbio de informações, da disseminação do conhecimento e da reflexão acerca das novas posturas exigidas da Administração, a fim de aprimorar os serviços prestados aos cidadãos.



13 e 14/06/2019 - Encontro do XII Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

O encontro foi realizado no auditório da Escola Superior da Magistratura Tocantinense na Cidade de Palmas – Tocantins e contou com a participação do Juiz Ouvidor, Dr. Vitor Gambassi Pereira, da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e da servidora Suely

to. No evento, foi eleita a nova Comissão Executiva do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral.

O evento teve como principal destaque o debate acerca da necessidade de dotar as Ouvidorias de plena capacidade de atendimento ao público.



2, 3 e 4/09/2019 – III Congresso Internacional de Desempenho do setor Público - CIDESP

O artigo “A atuação da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo no controle das demandas envolvendo questões relativas à urbanidade”, de autoria de Regina Rufino, Assistente do Ouvidor e da servidora Luciana Rocha Laporta, foi apresentado no III CIDESP – Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público. O trabalho apresentou a atuação conjunta da Ouvidoria e da Secretaria de Gestão de Pessoas do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, demonstrando de que forma referida parceria contribuiu para a manutenção da pequena incidência de demandas relativas à falta de urbanidade no atendimento prestado pelas unidades do Tribunal, comparando-se dados obtidos no período de final de alistamento eleitoral nos anos de 2014, 2016 e 2018.

O Congresso foi realizado no Teatro Pedro Ivo, em Florianópolis, localizado no Centro Administrativo do Governo do Estado de Santa Catarina.



III Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público- Servidora da Ouvidoria Eleitoral do TRE-SP

Ações de Capacitação Interna Realizadas em 2019

Período	Curso	Participantes
Fevereiro	Gestão em Ouvidoria	2 servidores
Maio	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	1 servidor
Junho	Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1 servidor
Agosto	MS Excel – Resolvendo Problemas no Trabalho por meio de Planilhas	1 servidor
	CNJ – Nivelamento dos servidores do Poder Judiciário	2 servidores
Setembro	Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais	1 servidor

Planejamento de Atividades Para 2020

Para o ano de 2020 estão previstas as seguintes ações:

1. Elaboração da cartilha da Ouvidoria;
2. Reformulação do cartaz da Ouvidoria, com proposta de inserção do QR-Code, para disponibilização da pesquisa de satisfação;
3. Continuidade das atividades de divulgação da Ouvidoria referentes ao projeto #SOMOSJE, que é composto por diversas micro ações educativas (vídeos, cartazes, audiências públicas, publicações na internet e intranet), enfatizando o papel da Ouvidoria, a importância da cordialidade e da excelência no atendimento aos cidadãos-usuários;
4. Avaliação pela Administração da possibilidade de unificação dos canais de atendimento voltados ao relacionamento com a sociedade.

Resultados – Dados Estatísticos

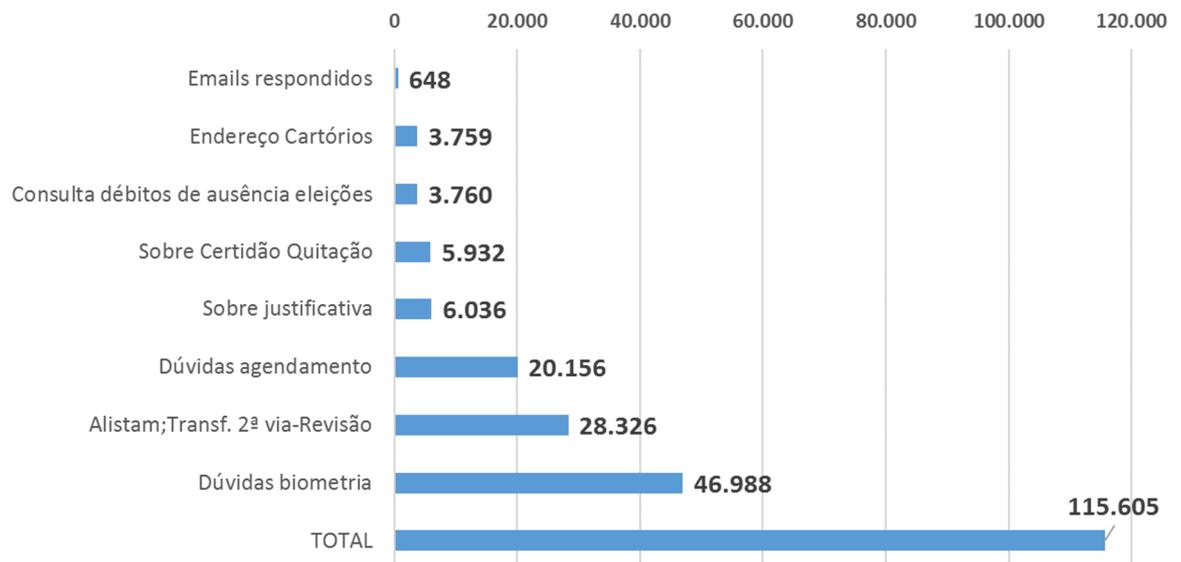
O Estado de São Paulo concentra o maior eleitorado do País, possuindo atualmente mais de 33 milhões de eleitores, fato que aliado ao processo de cadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o país tem acarretado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, totalizando 8.470.159 atendimentos em 2019.

Apresentam-se a seguir os dados estatísticos do atendimento prestado pelos principais canais de atendimento ao cidadão do TRE-SP durante o ano de 2019.

Central de Atendimento Ao Eleitor

Período de 1º/01/2019 a 31/12/2019

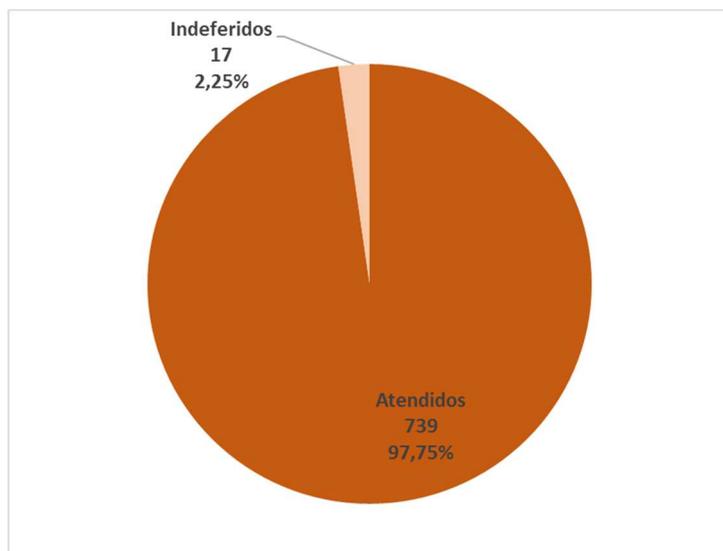
Total de atendimentos - 115.605



Núcleo de Informação ao Cidadão

Período de 1º/01/2019 a 31/12/2019

Total de atendimentos - 756



Mídias sociais - FACEBOOK



Canal de comunicação criado em 21 de setembro de 2015

<https://www.facebook.com/tresp.oficial>

Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social

FACEBOOK

Período: de 1º/01/2019 a 31/12/2019

A Seção de Mídias e Campanhas (Coordenadoria de Comunicação Social) respondeu a 7.693 questionamentos formulados no Facebook por eleitores, em 2019, conforme demonstrado abaixo:

Temas	Total 2019
Agendamento	1.243
A biometria é obrigatória na cidade "A"?	1.288
Quais documentos preciso levar?	288
Prazo	836
Alistamento/transferência/2ª via/revisão	641

Temas	Total 2019
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	299
E-Título	29
Denúncia de irregularidades	12
Locais e horários de atendimento	1.045
Certidão de Quitação Eleitoral e outras certidões	17
Justificativa	21
Mesários / Mesário voluntário	62
Regularização do título / multas	378
Dúvidas sobre o voto	30
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	14
Concursos e Estágios	116
Críticas sobre agendamento/site	189
Críticas filas/atendimento	31
Outras críticas	62
Outras dúvidas sobre biometria	854
Outros questionamentos	229
Acessibilidade	9
Total do ano	7.693

Desempenho do TRE-SP no Facebook	
Interações	2019
Alcance *	34.905.107
Curtidas nos posts**	346.049
Compartilhamentos***	122.310
Cliques no link****	139.525
Comentários*****	36.119

* 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 e costuma verificar a marcação, tomando ciência do conteúdo).

Desde a criação do perfil do TRE-SP no Facebook até 31 de dezembro de 2019, a página institucional já atingiu 94.500 mil seguidores.

1. Resultado da pesquisa de Satisfação no Facebook

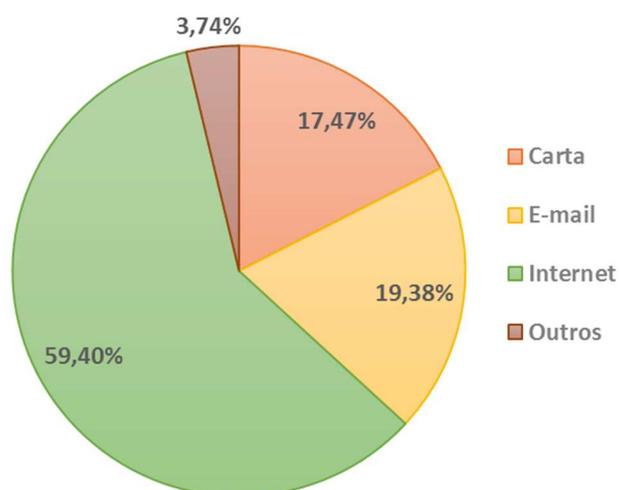
Quantidade de avaliações: 391

Pontuação obtida 

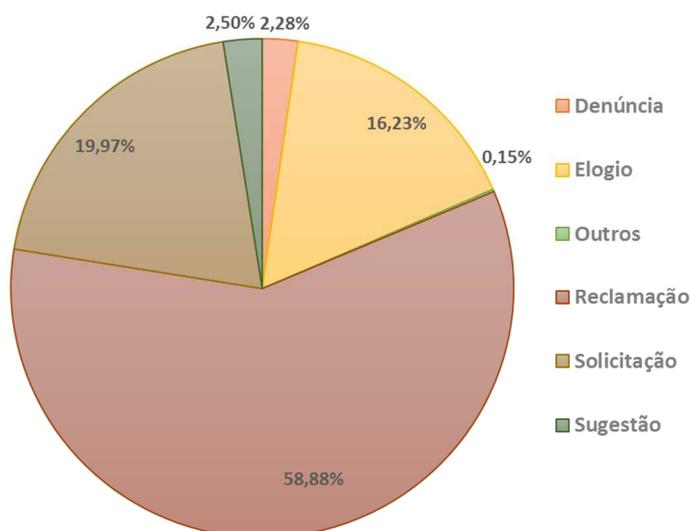
Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu 1.362 manifestações no período de 1º/01/2019 a 31/12/2019, conforme segue:

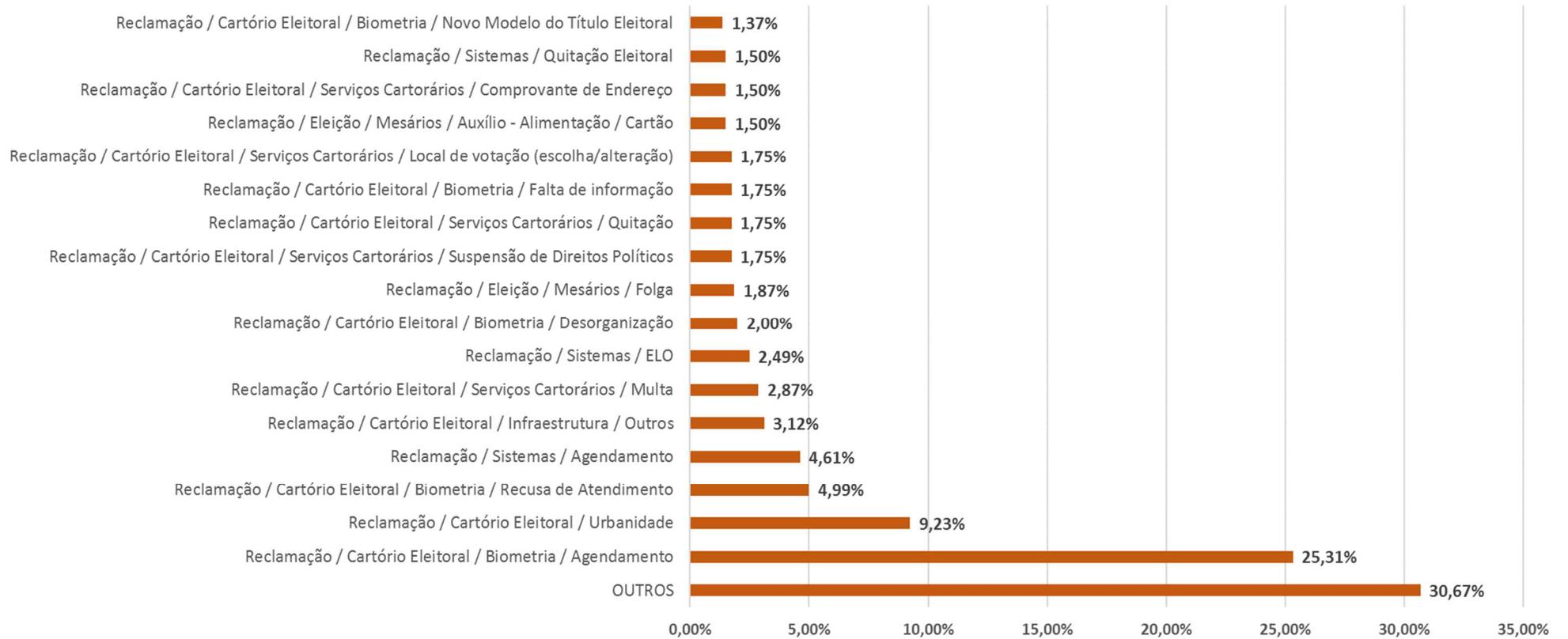
1. Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal:



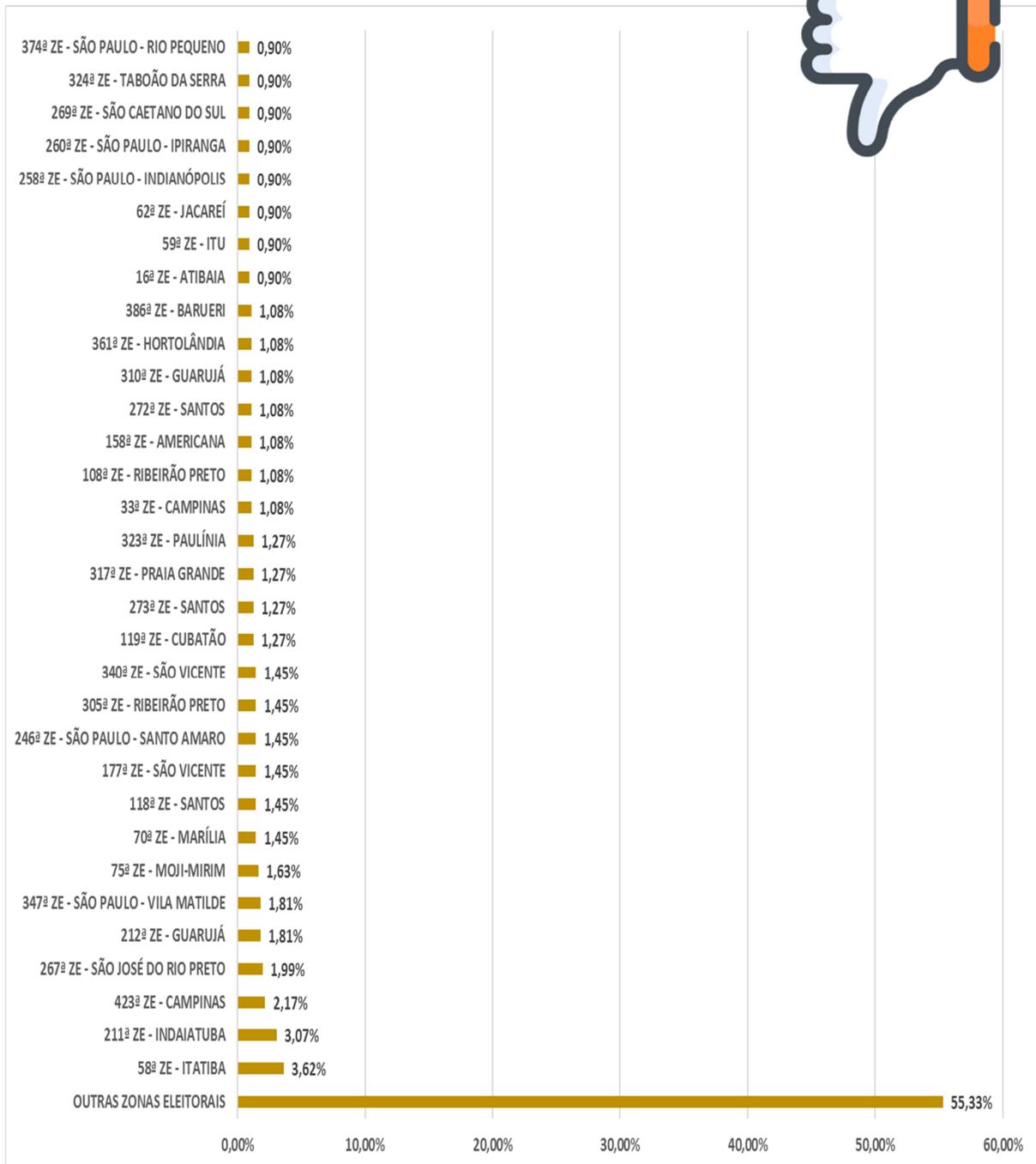
2. Tipos de demandas recebidas/ano



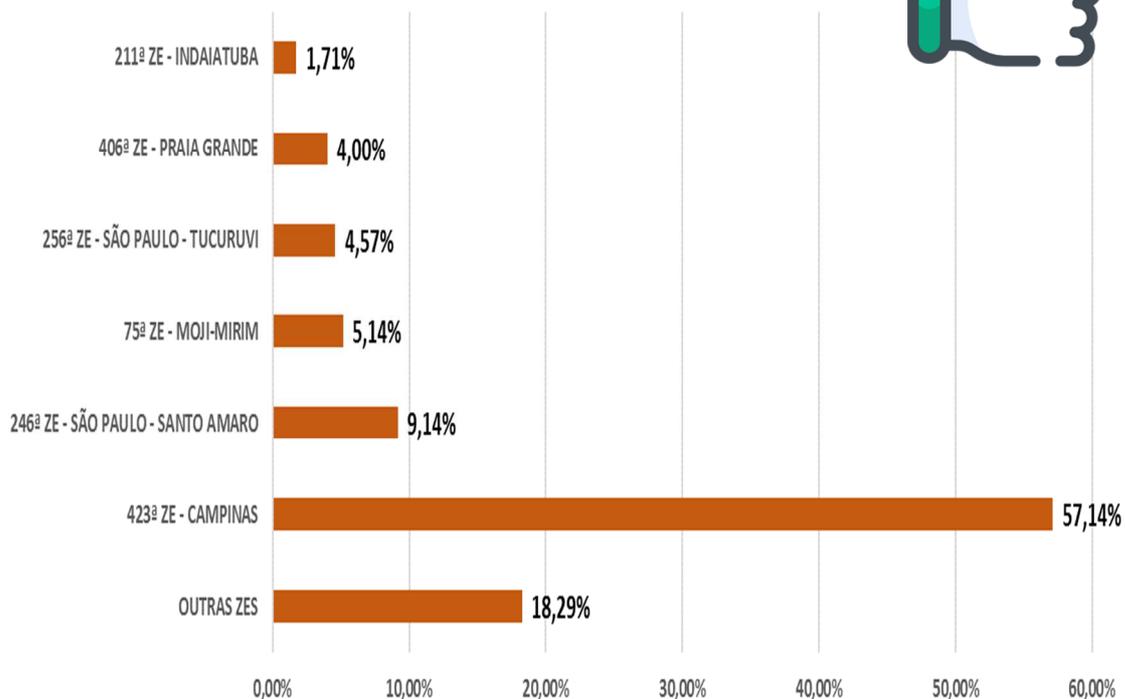
3. Tipos de Reclamação por assunto/ano



4. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Reclamação



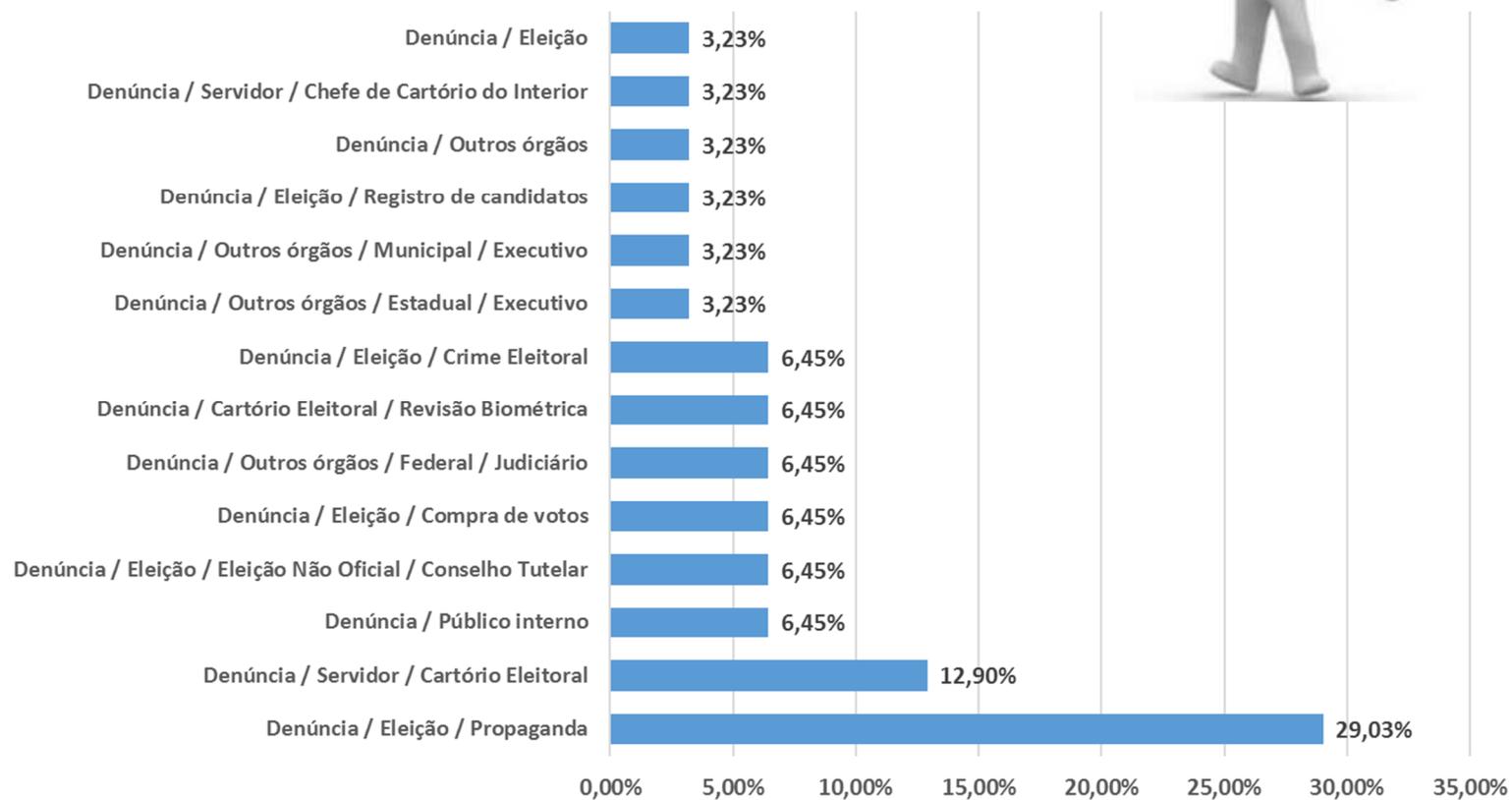
5. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Elogio



Obs.: Nos elogios referentes a 423ª ZE – Campinas estão incluídos os elogios referentes ao trabalho prestado pela Central de Atendimento -CA 92 (033ªZE; 274ªZE; 275ª ZE; 378ªZE; 379ª ZE; 380ª ZE)

6. Denúncias

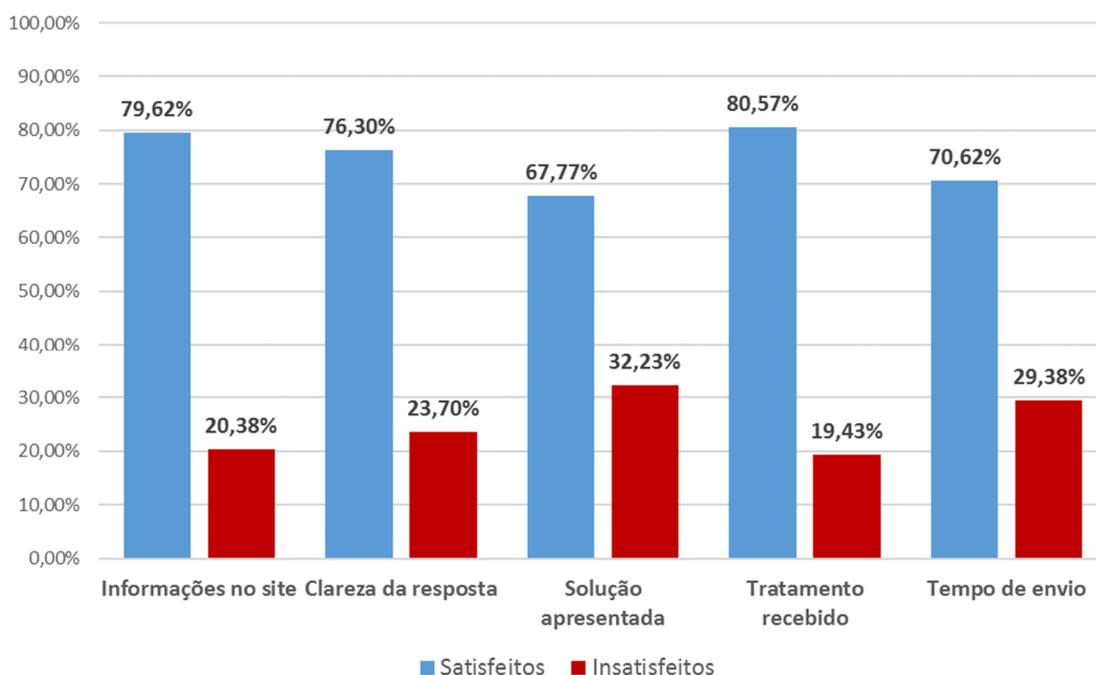
6.1 Quantidade de denúncias recebidas/ano



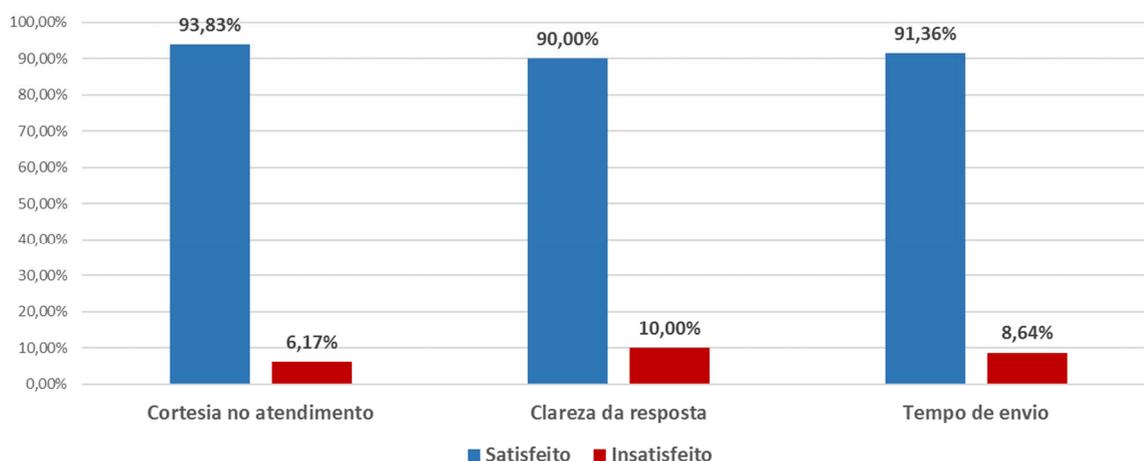
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços do TRE-SP

Com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação dos usuários diversas pesquisas são realizadas pelas unidades do TRE-SP, tanto na Secretaria como nos Cartórios Eleitorais (1º grau).

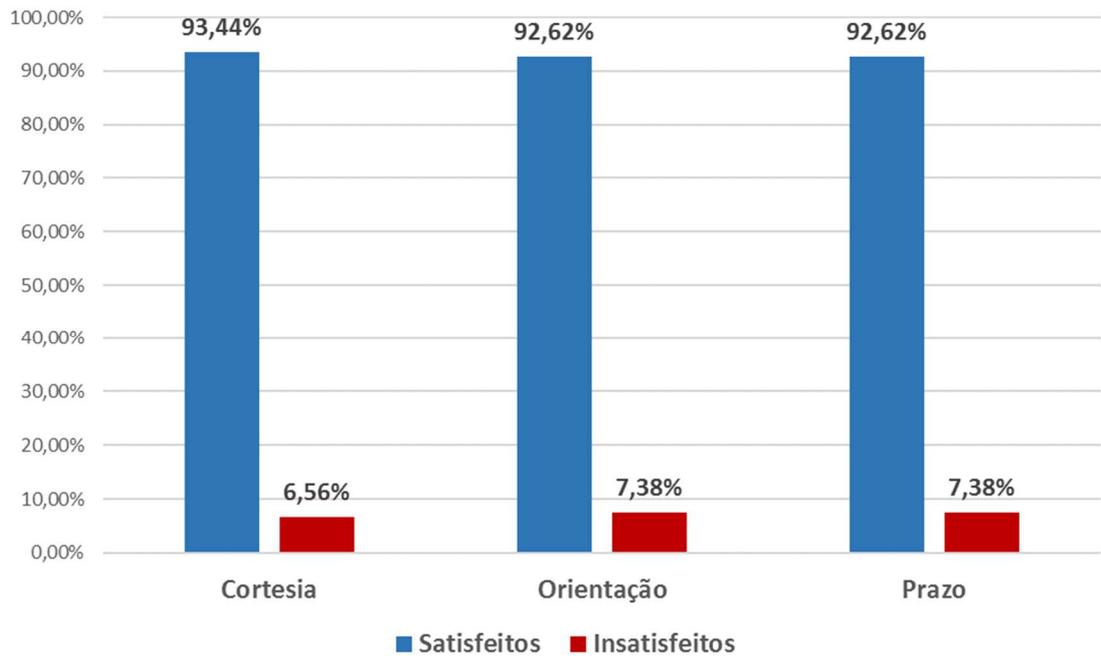
1. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria



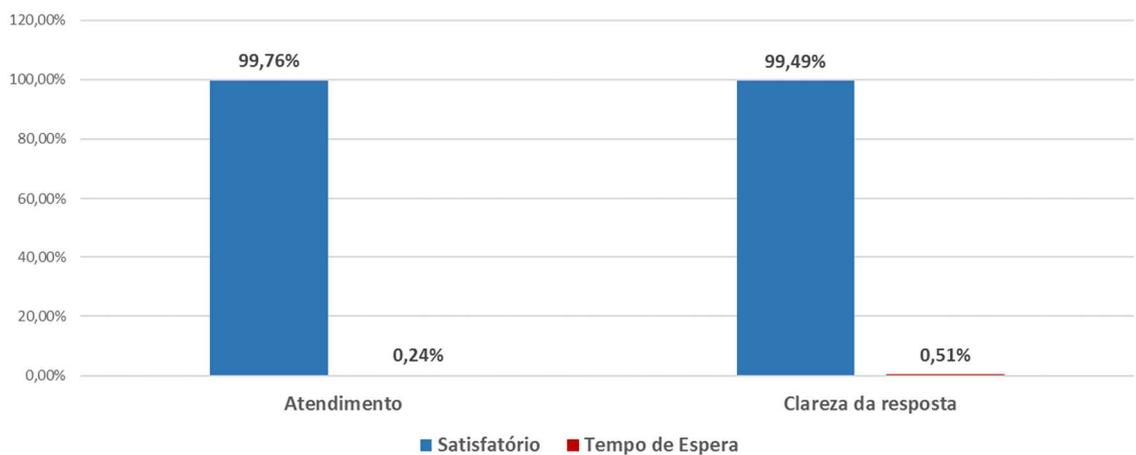
2. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Informação ao Cidadão



3. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Secretaria Judiciária



4. Pesquisa de Satisfação aplicada durante o atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais



5. Pesquisa Eletrônica aplicada pela internet

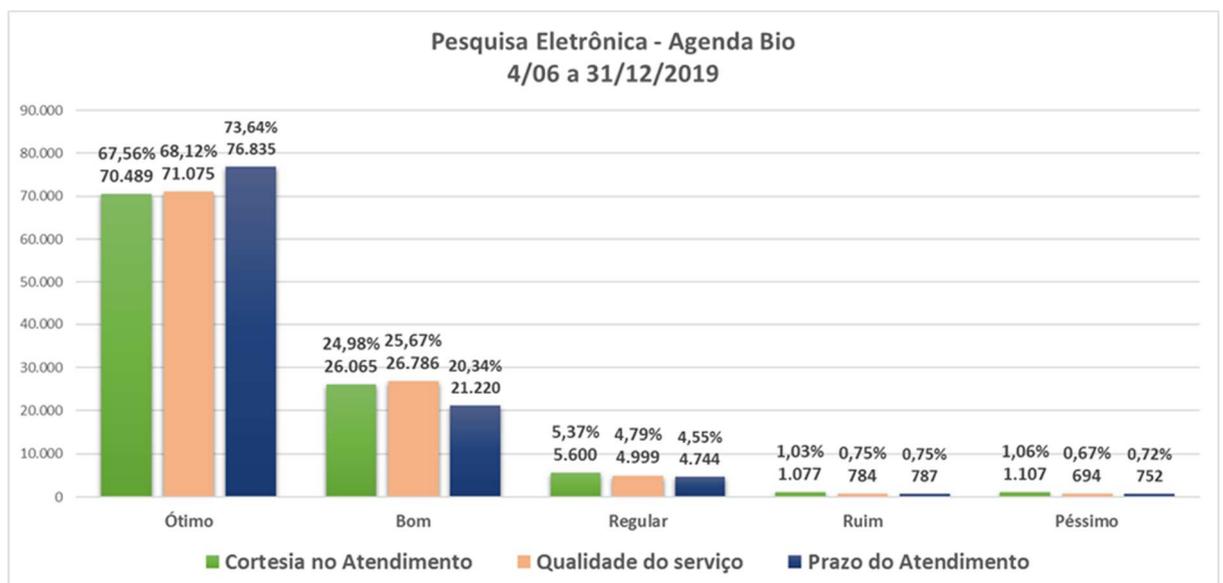
A pesquisa eletrônica é realizada a partir do cadastramento do eleitor no sistema de agendamento – Agenda Bio utilizado pelos eleitores para agendar o atendimento presencial em uma das unidades de atendimento da Justiça Eleitoral.

Após o atendimento presencial, nos cartórios eleitorais, o eleitor recebe um e-mail convidando-o a avaliar o serviço prestado.

Período de Análise: 06/06/2019 a 31/12/2019

Total de formulários eletrônicos enviados: 746.854

Total de Eleitores que participaram da pesquisa: 104.338



Planejamento Estratégico Institucional - Indicadores da Ouvidoria

O Plano Estratégico Institucional 2016-2021 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macrodesafio Garantia dos Direitos de Cidadania² e 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:

- o Indicador nº 1.5 – Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria
- o Indicador nº 1.6- Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

Apresenta-se abaixo a série histórica dos resultados obtidos na apuração desses indicadores.

Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria



Dados relacionados à apuração do indicador no ano de 2019

² Conforme definição constante do glossário dos Macrodesafios do Poder Judiciário, refere-se ao desafio de garantir no plano concreto os direitos da cidadania (CF, art. 1º, inc. II), em sua múltipla manifestação social: cidadão-administrado (usuário dos serviços públicos), cidadão-eleitor, cidadão trabalhador-produtor, cidadão-consumidor e cidadão-contribuinte, buscando-se atenuar as desigualdades sociais e garantir os direitos de minorias, observando-se, para tanto, práticas socioambientais sustentáveis e uso de tecnologia limpa. Vide <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/05/7694a9118fdabdc1d16782c145bf4785.pdf>

Quantitativo de respostas pendentes no fechamento do período	133
Total de contatos que receberam resposta no período base	1.343
Total de contatos recebidos no período base	1.456
Índice de respostas apurado	84,52
Meta 2019	95,00
% de atingimento da meta	88,97

Em relação a esse indicador, a Ouvidoria não atingiu a meta desejada no período de 1º/01/2019 a 31/12/2019, pelas razões que seguem:

- Em razão da vigência da Lei n.º 13460/2017, o TRE-SP ampliou o prazo para complementação da informação pelo usuário para 20 dias, por meio da Resolução TRE-SP n.º 454/2018;
- Quantidade de servidores (3) insuficiente para o atendimento da demanda apresentada no período de agosto a dezembro de 2019. Quantidade de chamados registrados no período:
 - 1º quadrimestre -379
 - 2º quadrimestre – 332
 - **3º quadrimestre - 651**
- Fruição de licença-saúde dos servidores e concessão de remoção de uma servidora por motivos de saúde para o TRE-CE a partir de 1º de agosto de 2019;
- Deslocamento de 2 servidores da Ouvidoria para auxiliar nos trabalhos de cadastramento biométrico (julho de 2019), 2 servidores para auxiliar no Posto de Atendimento instalado no Centro de Treinamento Paralímpico Brasileiro (por um período de 3 dias);
- Novembro de 2019 – 1 servidora substituiu a coordenadora do Posto de Atendimento Anhangabaú – CA 019 (por um período de 10 dias);
- Dezembro de 2019 – 1 servidora supervisionou, por 1 dia, o atendimento no Posto de Biometria instalado no SBT.

Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria



Dados relacionados à apuração do indicador no ano de 2019	
Número de contatos respondidos no período analisado	1.343
Somatório da quantidades de dias úteis	8.134
Tempo médio apurado	6,06
Meta 2019	15,00
% de atingimento da meta	100,00

De acordo com a Lei 13.460/2017, artigo 16, a “ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”. Com base nessa lei, **a meta para o tempo médio para resposta foi ampliada de 7 para 15 dias**, apesar disso a Ouvidoria vem se esforçando continuamente para assegurar o atendimento ao cidadão com a maior agilidade possível.

