



**OUVIDORIA
TRE-SP**

**RELATÓRIO DE
GESTÃO
EXERCÍCIO-2020**

**São Paulo
Março/2021**

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 (desde 13/01/2020)

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Ouvidoria:

Equipe de apoio

Regina Rufino - Assistente de Ouvidoria

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Marcia Cleide Regina Figueiredo

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

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.

Sumário

Apresentação da Ouvidoria	5
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
Principais normas que direcionam a atuação da Ouvidoria do TRE-SP:	12
Atuação da Ouvidoria do TRE-SP	13
Destaques 2020	13
Publicação da Cartilha da Ouvidoria	13
Melhorias no Sistema OUVE	14
Trabalho Remoto	15
Encontros de Trabalho Virtual	21
Ações de Capacitação Interna Realizadas em 2020.....	25
Trabalho colaborativo	27
Planejamento de Atividades Para 2021	27
Resultados – Dados Estatísticos.....	30
Central de Atendimento Ao Eleitor.....	30
Núcleo de Informação ao Cidadão.....	31
Mídias sociais – FACEBOOK.....	32
Ouvidoria.....	34
Principais temas tratados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria em 2020.....	34
Providências Adotadas para Solução dos Problemas Apresentados.....	34
Dados estatísticos	37
1.Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal:.....	37
2.Tipos de demandas recebidas/ano	37
3.Tipos de Reclamação por assunto/ano.....	38
4.Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Reclamação.....	39
5.Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Elogio	40
6. Quantidade de denúncias recebidas/ano	41
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços do TRE-SP.....	42

1. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria	42
2. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Informação ao Cidadão – (666 participantes)	42
3. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Secretaria Judiciária (42 participantes)	43
4. Pesquisa de Satisfação aplicada durante o atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais(135.867 participantes)	43
5. Pesquisa Eletrônica aplicada pela internet	44
Planejamento Estratégico Institucional-	45
Indicadores da Ouvidoria	45
Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria	45
Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	46

Apresentação da Ouvidoria



Criada em 26/07/2011

Gestor: José Wellington Bezerra da Costa Neto



Assumi as funções de Juiz Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo em 2020, ano em que os desafios trazidos pela emergência de saúde pública de relevância internacional reconhecida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) decorrente da propagação do novo coronavírus (COVID-19), impactaram todos os setores da sociedade no Brasil e no Mundo.

Com o Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo e com a Ouvidoria não poderia ser diferente.

Ante a necessidade da cooperação concreta das entidades públicas e privadas para evitar a propagação da COVID-19 (novo Coronavírus), o

Tribunal adotou diversas medidas para a contenção da curva epidêmica e para preservação da capacidade de atendimento do sistema de atendimento à saúde, dentre elas, a suspensão do atendimento presencial ao público em 17 de março de 2020, bem como a suspensão do expediente nas Zonas Eleitorais, nos postos e pontos de atendimento, inclusive nos Poupatempos, em 20 de março, e a interrupção das atividades presenciais também na Secretaria deste Tribunal, desde o dia 25 de março de 2020.

A suspensão do atendimento presencial não significou, porém, a desnecessidade de manter as equipes de trabalho em plena atividade para assegurar a preparação das eleições, além de impor a busca por alternativas que assegurassem o atendimento ao cidadão.

Entre os meses de março até 6 de maio, o foco foi propiciar o atendimento aos eleitores de forma remota, mantendo o distanciamento social e preservando a saúde de eleitores e servidores. O aprimoramento da ferramenta Título Net atendeu a esse objetivo, possibilitando a prestação dos serviços de emissão da primeira via do título (alistamento), mudança de município (transferência), alteração de dados pessoais, alteração de local de votação por justificada necessidade de facilitação de mobilidade ou a regularização de inscrição cancelada (revisão).

Com o fechamento do cadastro, encerrando o atendimento ordinário ao público, o foco se voltou para a preparação das eleições, mantendo, tanto quanto possível, o distanciamento social.

A utilização da nova funcionalidade do sistema Título Net para permitir o alistamento, transferência e revisão de dados dos eleitores online, o adiamento das eleições municipais de 2020 estabelecido pela Emenda Constitucional n. 107, os prazos eleitorais e o estabelecimento dos protocolos de segurança sanitária para minimizar o risco de propagação do coronavírus no ambiente de votação, foram temas que geraram dúvidas para a sociedade em geral, num momento em que as unidades físicas da Justiça Eleitoral suspenderam o atendimento presencial elevando a procura pelos serviços da Ouvidoria.

De fato, no ano de 2020, as demandas registradas na Ouvidoria foram superiores à soma das demandas recebidas nos anos de 2018 e 2019, e sem a possibilidade de ampliação das equipes de trabalho, observou-se uma ampliação dos prazos de atendimento, em especial, nos meses de novembro e dezembro.

A despeito das dificuldades enfrentadas, mostra-se muito positivo o fato de que a Ouvidoria tenha ganhado relevância e maior reconhecimento de seu valor como canal de comunicação direto com o cidadão, inclusive com a revisão de seu modelo de funcionamento e a perspectiva de unificação dos canais de atendimento do TRE-SP para o ano de 2021, como forma de facilitar e agilizar o acesso à informação e a obtenção de informações sobre os serviços prestados pelo tribunal.

José Wellington Bezerra da Costa Neto
Juiz Ouvidor

Introdução

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo - TRE-SP apresenta o seu relatório de atividades do ano de 2020, em cumprimento ao artigo 17, da Resolução TRE-SP nº 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 2020, 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 9 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

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

1.476.064

Atendimentos de 1º/01/2020 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).

195.499

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

Carta de Serviços ao Usuário

65.211

visualizações
1º/1/2020 a 31/12/2020



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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>

Núcleo de Informação ao Cidadão

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

3.280

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

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



MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@trespjustbr

13.870

seguidores



YouTube

/trespjustbr

11.300

inscritos

1.414.417

visualizações



Facebook

/tresp.oficial

106.247

Seguidores

Com um alcance de mais de 53 milhões até 31/12/2020



Instagram

/trespjustbr

77.261

curtidas

12.730

Seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

4.685

Atendimentos de 1º/01/2020 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).

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/01/2020 a 31/12/2020

39 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/01/2020 a 31/12/2020

58 MENSAGENS

Gestão da Ouvidoria

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;
- Cartilha da Ouvidoria.

Normas norteadoras da atuação da Ouvidoria do TRE-SP

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

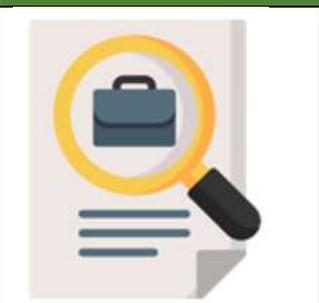
- Constituição Federal.
- Lei 13.460/2017 – “Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos”.
- Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
- Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- Resolução TSE n. 21.538/2003 - Dispõe sobre o alistamento e serviços eleitorais mediante 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.



- Meta 16.6: Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- 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 2020

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

Publicação da Cartilha da Ouvidoria



A Cartilha traz informações sobre o funcionamento da Ouvidoria e está disponível em :

https://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/Arquivos/tre-sp-cartilha-da-ouvidoria/rybena_pdf?file=https://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/Arquivos/tre-sp-cartilha-da-ouvidoria/at_download/file

A Cartilha da Ouvidoria foi concebida em linguagem simples e visual moderno e traz todas as informações necessárias para facilitar ainda mais o relacionamento dos cidadãos com a instituição, inclusive fazendo link com a carta de serviços, que contém informações mais detalhadas a respeito dos serviços ofertados, como alistamento, transferência, certidões, etc.

Como novidade, a cartilha trouxe o QR Code, o qual direciona o usuário diretamente para o formulário da Ouvidoria para fazer sugestão, reclamação, denúncia, elogio ou solicitação, conferindo, assim, agilidade e praticidade.

- **Reformulação da página da Ouvidoria** na internet de modo a conferir maior destaque aos relatórios de gestão e estatísticos da Ouvidoria (<http://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria/relatorios-da-ouvidoria>) e permitir a inclusão, em item próprio, da Cartilha da Ouvidoria.



- **Atualização da Carta de Serviços ao Usuário** deste Tribunal, disponível no site do TRE-SP <https://www.tre-sp.jus.br/eleitor/carta-de-servicos-1/carta-de-servicos-ao-usuario>

Melhorias no Sistema OUVE

1. Criação de ícones identificadores da situação dos chamados para facilitar o gerenciamento das demandas.

Como medida para enfrentamento à emergência de saúde pública de relevância internacional reconhecida pela Organização Mundial de Saúde (OMS) decorrente da propagação do novo coronavírus (COVID-19), o **atendimento presencial ao público está suspenso desde o dia 20 de março de 2020**. A suspensão abrange as zonas eleitorais, os postos e pontos de atendimento e o expediente na Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

Destaca-se que, excepcionalmente, foram realizados atendimentos presenciais nas zonas eleitorais, principalmente no período eleitoral. No entanto, a prestação de serviços de modo remoto prevaleceu ao longo de 2020, sendo o atendimento ao eleitor realizado por meio do formulário eletrônico Título Net, e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas na versão web (para troca de mensagens e arquivos pelo computador) e telefone.

Na Secretaria do TRE-SP, o trabalho passou a ser realizado de forma mista (remoto e presencial), a depender da natureza dos trabalhos. Já na Ouvidoria, o trabalho passou a ser realizado de forma remota.

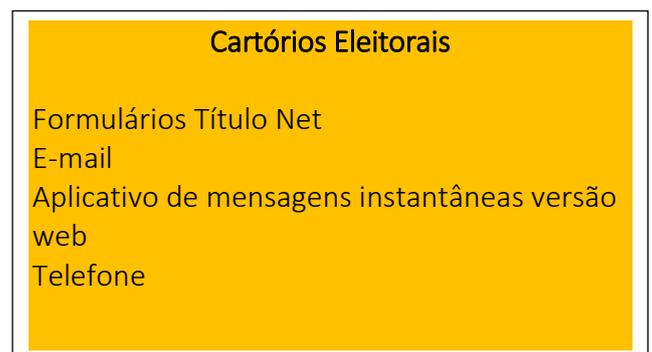




Imagem Felipe Vieira

Ouvidoria – Trabalho Remoto

Formulário eletrônico
e-mail: ouvidoria@tre-sp.jus.br

Destaca-se que com a eclosão da pandemia da COVID-19 e a necessidade de o atendimento nas zonas eleitorais e centrais de atendimento funcionarem de forma remota, a Ouvidoria passou a ser bastante utilizada como canal de comunicação do cidadão com a instituição, em busca de informações referentes aos serviços prestados pelo TRE-SP e para relatar, em muitas situações, suas dificuldades em ter suas demandas atendidas junto aos cartórios eleitorais e a dificuldade em acessar por si as informações contidas no site oficial do TRE/TSE.

Embora o atendimento esteja ocorrendo por e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas, Formulário Título Net e Sistema Justifica, muitos eleitores encontraram dificuldade no acesso a esses aplicativos e sistemas e passaram a buscar solução para suas dúvidas junto à Ouvidoria.

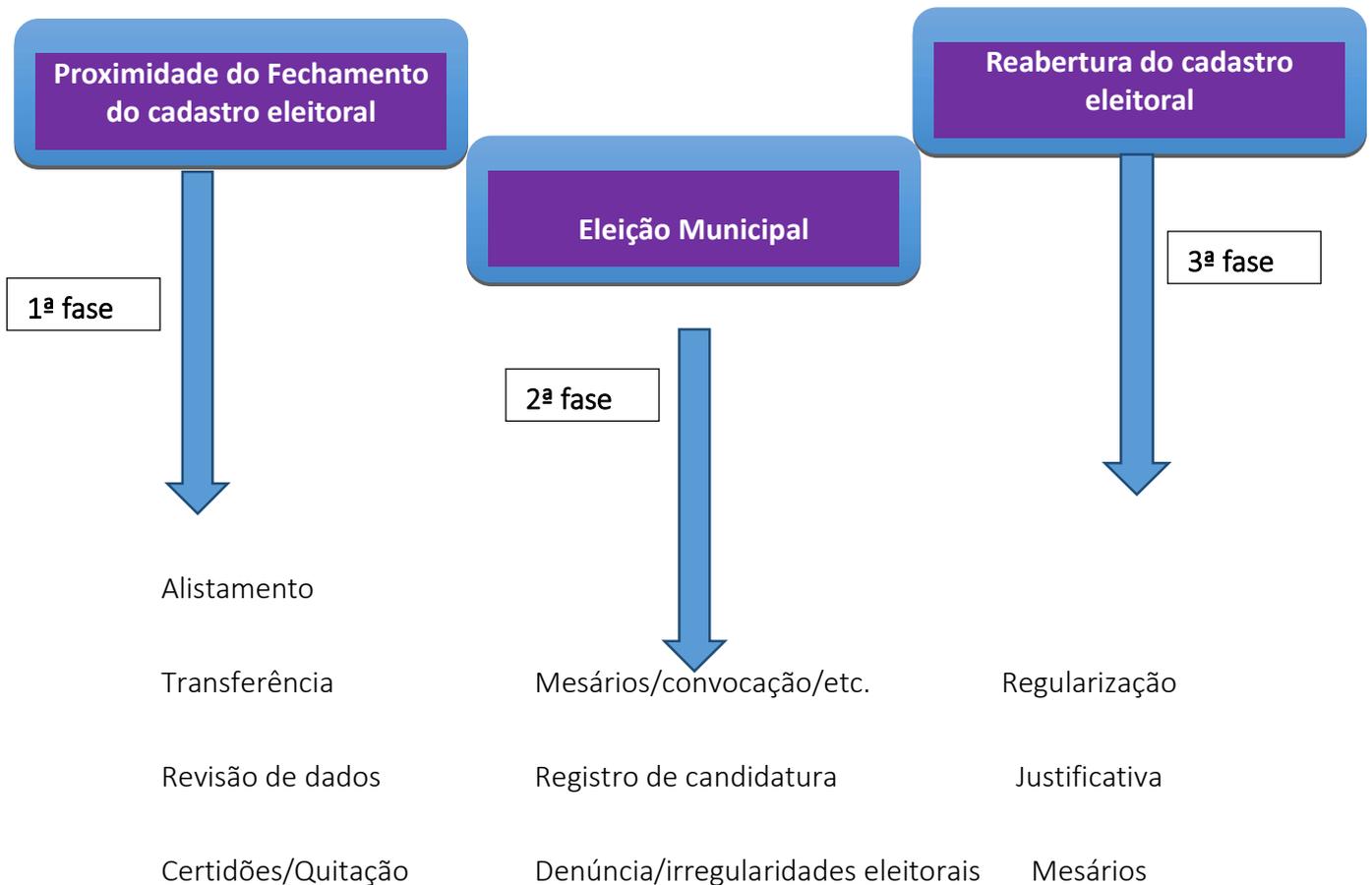
Diante deste novo cenário, verificou-se um aumento significativo das demandas registradas na Ouvidoria em 2020, conforme se verifica do quadro abaixo.

ATENDIMENTOS 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										

Período com maior número de manifestações na Ouvidoria – 2020



Não obstante a Ouvidoria estar realizando o seu trabalho de forma remota, o atendimento prestado pela equipe foi acima da sua capacidade técnica, conseguindo realizar mais de 4.000 atendimentos até 31/12/2020.

Gerenciamento do Trabalho Remoto na Ouvidoria

Para atender o volume de demandas oriundas dos eleitores, em razão da suspensão do atendimento presencial nos cartórios eleitorais, sobretudo, num ano de eleições, a equipe técnica da Ouvidoria teve que se ajustar a um novo formato de trabalho, utilizando como principais ferramentas:

- a) Reunião virtual com a utilização da ferramenta de vídeo chamada



www.tekimobile.com

- b) Utilização do aplicativo de mensagens instantâneas - Criação do Grupo – Equipe da Ouvidoria para distribuição dos trabalhos, esclarecimento de dúvidas relativas às demandas e informações importantes sobre as atividades da Ouvidoria.



<https://br.blastingnews.com>

- c) E-mail – canal de recebimento de demandas e para comunicação relativa aos assuntos administrativos



<https://neilpatel.com/>

- d) Participação em palestras e cursos pela plataforma webinar



neilpatel.com

Encontros de Trabalho Virtual



Imagem de um dos Encontros Virtuais do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral -e-COJE

1º/05/2020 – I Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e-COJE

O encontro foi presidido pela Juíza Ouvidora do TRE-PB, Micheline de Oliveira Dantas Jatobá e contou com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto.

A reunião tratou da formatação, periodicidade e divulgação das pautas das reuniões virtuais do Colégio, bem como a criação de perfil do COJE em rede social. Tratou, ainda, do projeto-piloto para implementação das modificações trazidas pela Lei nº 13.460/2017, que “dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

29/05/2020 – II Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e-COJE

O evento foi presidido pela Juíza Ouvidora do TRE-PB, Micheline de Oliveira Dantas Jatobá, e contou com a participação do Ouvidor do CNJ, 15 Ouvidores Regionais, 20 servidores das Ouvidorias Eleitorais.

O Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto, a Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e a servidora Suely Ito participaram do evento.

A reunião tratou de assuntos relacionados aos trabalhos desenvolvidos pelas Ouvidorias diante das medidas de prevenção ao COVID19

26/06/2020 – III Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

O encontro foi presidido pela Juíza Ouvidora do TRE-PB, Micheline de Oliveira Dantas Jatobá e contou com a participação do Juiz Ouvidor, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e da servidora Suely Ito.

Contou com a participação, também, do Juiz Ouvidor do TSE, Danilo Gomes Sanchonete.

O Juiz Ouvidor do TRE-PR, com base na pesquisa interna nas Ouvidorias Regionais Eleitorais, fez uma apresentação analítica dos resultados obtidos.

Foram discutidos temas como demandas internas, protocolos de biossegurança, retorno ao trabalho presencial e a realização da Assembleia-Geral para eleição da nova diretoria do COJE.

03/07/2020 – IV Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

O encontro foi presidido pela Juíza Ouvidora do TRE-PB, Micheline de Oliveira Dantas Jatobá e contou com a participação do Juiz Ouvidor, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e da servidora Suely Ito.

Realização da eleição da nova Comissão Executiva do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral. Os eleitos foram empossados regimentalmente, iniciando o seu mandato bienal no dia 26 de agosto de 2020.

O Colégio decidiu, ainda, à unanimidade, aderir à Campanha “Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica” da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), por meio de ações de divulgação socioeducativas, pelas ouvidorias.

31/07/2020 – V Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

Em 31/07/2020, o Juiz Ouvidor, José Wellington Bezerra da Costa Neto, participou de reunião do grupo para tratar de assuntos administrativos. A Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e a servidora Suely Ito também acompanharam a reunião. Os ouvidores debateram e deliberaram sobre assuntos internos do colégio como a alteração do regimento para a composição da comissão executiva, de forma a atender a igualdade de gênero, e a ordem de sucessão dos membros em caso de afastamento ou desligamento. Também foi decidido pela inclusão de QR Code em todos os materiais de divulgação e documentos impressos pelas Ouvidorias para facilitar ao cidadão o acesso a formulários do canal de atendimento.

05/08/2020 – Evento Virtual - Ouvidorias Eleitorais e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD

O Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral em Parceria com o Tribunal Superior Eleitoral promoveu o evento Ouvidorias Eleitorais e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: Conformidade e Boas Práticas.

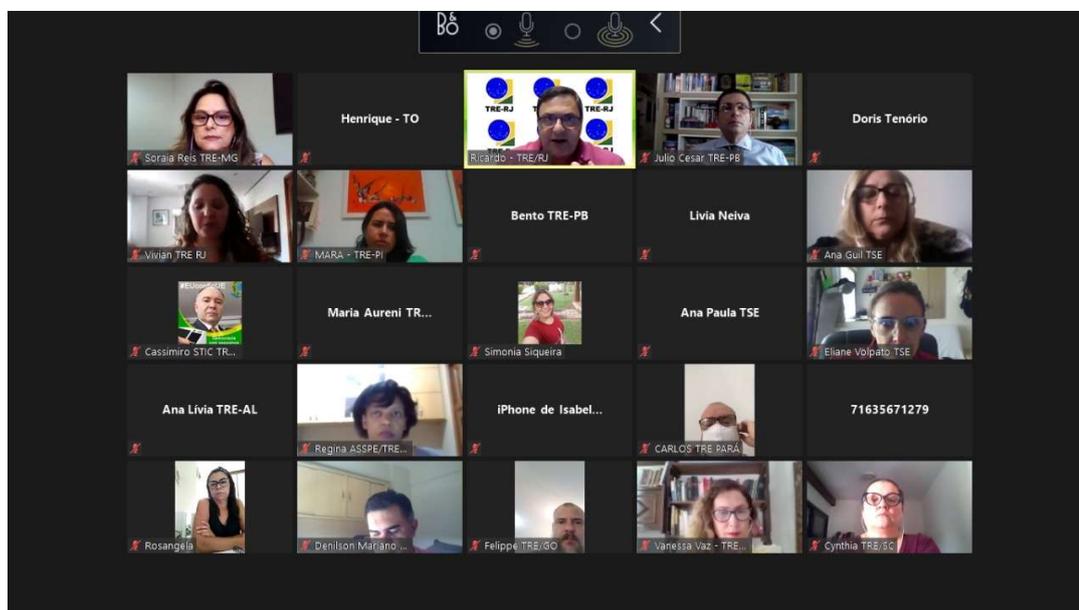
O evento teve como palestrante o professor Tarcísio Teixeira, especialista em Direito Eletrônico e foi mediado pelo Juiz Ouvidor do TRE-PR, Thiago Paiva dos Santos.

As servidoras da Ouvidoria do TRE-SP participaram do referido evento.

28/08/2020 - VI Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – VI e-COJE

O encontro foi realizado pela plataforma Zoom e tratou da alteração do Estatuto do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e demais assuntos de interesse geral das Ouvidorias. Contou com a participação do Juiz Ouvidor, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e da servidora Suely Ito.

18/09/2020 - I ENCONTRO VIRTUAL DOS SERVIDORES DAS OUVIDORIAS ELEITORAIS



Os integrantes das Ouvidorias Eleitorais de todos os tribunais regionais se reuniram virtualmente por meio de plataforma eletrônica para o 1º Encontro Virtual dos

Servidores das Ouvidorias Eleitorais, com participação recorde de mais de 50 servidores presentes virtualmente.

O evento contou com a participação da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e da servidora Suely Ito.

Foram realizadas apresentações referentes a boas práticas de algumas Ouvidorias Eleitorais, com espaço para perguntas aos projetos no chat da plataforma virtual.

15 e 16/12/2020 - 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário (Virtual)



O encontro foi realizado, de forma virtual, via plataforma Cisco Webex, e contou com a participação do Juiz Ouvidor, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino e da servidora Suely Ito.

O objetivo do encontro foi promover interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais e promover o espaço de discussão e debates sobre temas relevantes para o setor, com apresentações de boas práticas por uma Ouvidoria de cada segmento.

Reunião Virtual - Apresentação do Sistema da Ouvidoria para o TRE-PR



sindipetro.org.br

Em atenção à solicitação da Ouvidoria do TRE-PR, a equipe técnica da Ouvidoria do TRE-SP apresentou o Sistema OUVÉ demonstrando como funcionam todas as ferramentas disponíveis no Sistema e utilizadas para registro, elaboração de minutas, tabela de classificação, encaminhamento de demandas para as unidades dentre outros.

Ações de Capacitação Interna Realizadas em 2020

Período	Curso	Participantes
Fevereiro	Atualização gramatical	1 servidor
Abril	Língua Portuguesa sem Complicações	1 servidor
	Oficina de Língua Portuguesa (gramática)	1 servidor
Junho	Comunicação Efetiva	1 servidor
	Técnicas de Redação	1 servidor

	A Justiça Eleitoral e o Enfrentamento à Desinformação	1 servidor
	O Emprego da Vírgula em 4 lições	1 servidor
Julho	Comunicação Empresarial	1 servidor
	Redação Administrativa	1 servidor
	Webinar – Ouvidorias & LGPD – OMD	1 servidor
Agosto	Webinário- Direito Eleitoral Digital	1 servidor
Setembro	Lei Geral de Proteção de Dados	3 servidores
Outubro	115º Curso Online de Capacitação 104º de Certificação em Ouvidoria	2 servidores

Participação em Comissão/Grupos de Trabalho- 2020

Grupo	Assunto	Participantes
Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados – GTLGPD	Lei Geral de Proteção de Dados	2 servidores

Trabalho colaborativo

Em razão do volume de demandas registradas na Ouvidoria e diante do quadro insuficiente de servidores houve a necessidade de buscar apoio de outras unidades.

A Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições-ASSPE e a Corregedoria Regional Eleitoral - CRE cederam, respectivamente, 3 servidoras e 1 servidora para auxiliar nos trabalhos da Ouvidoria nos seguintes períodos:

De final de abril até junho – 2 servidoras da ASSPE

Mês de maio – 1 servidora da CRE

A partir de 21 de agosto – 1 servidora da ASSPE



Fbr.depositphotos.com

Planejamento de Atividades Para 2021

Para o ano de 2021 estão previstas as seguintes ações:

1. Construção do Painel de Contribuição da Ouvidoria para o desdobramento do Plano Estratégico Institucional 2021-2026, mediante:
 - Revisão dos indicadores
 - Formalização de projetos voltados à melhoria das rotinas de trabalho da Ouvidoria com uso de inteligência artificial

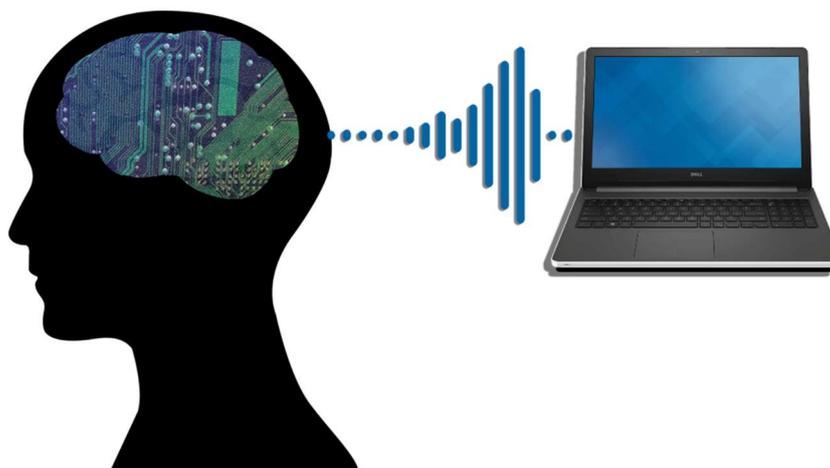


Imagem Felipe Vieira

- Formalização do projeto de Implantação do Chatbot do TRE - SP— atendimento imediato para sanar dúvidas do cidadão-usuário por meio da inteligência artificial;



<https://ab2l.org.br/chatbots-e-responsabilidade-civil/>

2. Implementação da unificação dos canais de atendimento do TRE-SP, voltados ao relacionamento com a sociedade, na estrutura administrativa do tribunal.



Resultados – Dados Estatísticos

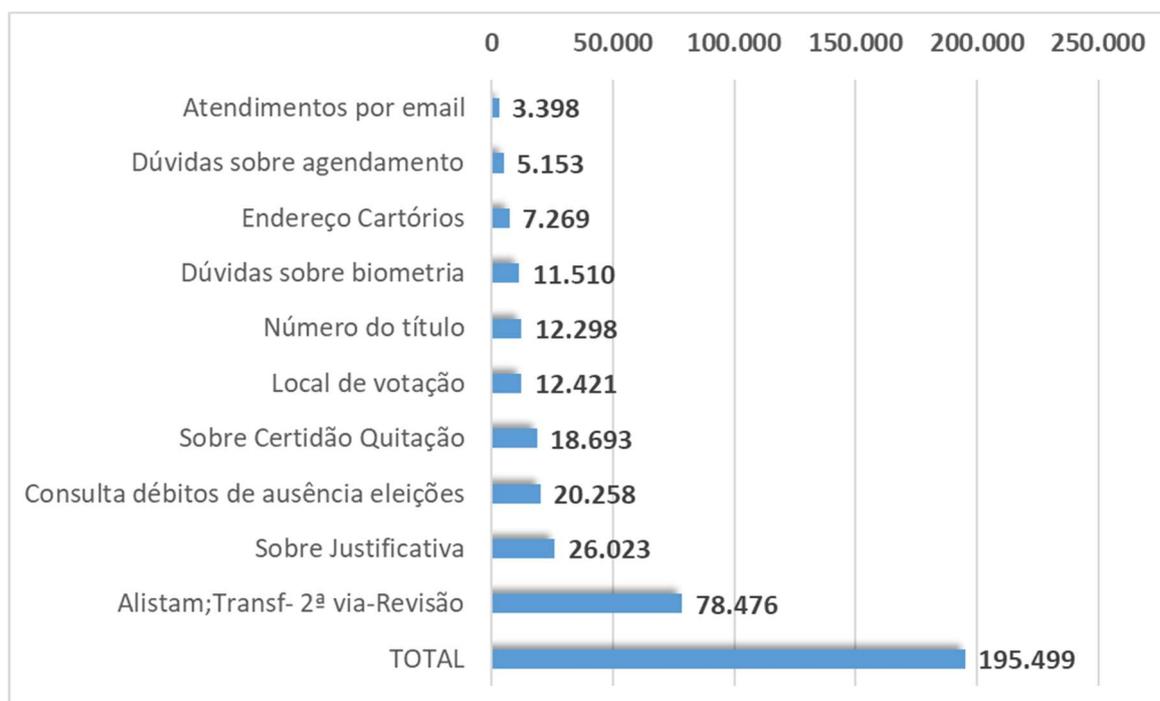
O Estado de São Paulo concentra o maior eleitorado do País, possuindo atualmente mais de 31,6 milhões de eleitores, fato que aliado ao processo de recadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o país tem acarretado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, totalizando 1.476.064 atendimentos em 2020.

Apresentam-se a seguir os dados estatísticos do atendimento prestado pelos principais canais de atendimento ao cidadão do TRE-SP durante o ano de 2020.

Central de Atendimento Ao Eleitor

Período de 1º/ 01/2020 a 31/12/2020

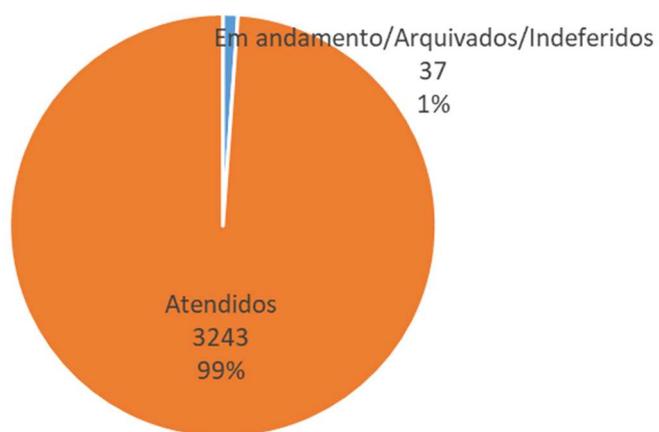
Total de atendimentos - 195.499



Núcleo de Informação ao Cidadão

Período de 1º/01/2020 a 31/12/2020

Total de atendimentos – 3.280



Mídias sociais – FACEBOOK

Período de 1º/01/2020 a 31/12/2020

A Seção de Mídias e Campanhas (Coordenadoria de Comunicação Social) respondeu a 6.098 questionamentos formulados no Facebook por eleitores, em 2020, conforme demonstrado abaixo:

Temas	Total 2020
Agendamento	81
Biometria é obrigatória	213
Quais documentos preciso levar?	148
Prazo	60
Alistamento/transferência/2ª via/revisão	1.224
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	108
E-Título	165
Denúncia de irregularidades de candidatos e partidos	213
Locais e horários de atendimento	218
Certidão de Quitação Eleitoral e outras certidões	291
Justificativa	199
Mesários / Mesário voluntário	871
Regularização do título / multas	797
Dúvidas sobre o voto e eleições	346
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	122
Concursos e Estágios	71
Críticas sobre agendamento/site	195
Críticas filas/atendimento no cartório	45
Outras críticas	82
Outras dúvidas sobre biometria	219
Outros questionamentos	339
Acessibilidade	25
Dúvidas relacionadas a filiação e desfiliação	66
Total do ano	6.098

Desempenho do TRE-SP no Facebook	
Interações	2020
Alcance *	19.248.219
Curtidas nos posts**	333.729
Compartilhamentos***	78.532
Cliques no link****	12.993
Comentários*****	28.095

* 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 2020, a página institucional já atingiu 106.247mil seguidores.

Resultado da pesquisa de Satisfação no Facebook

Quantidade de avaliações: 391

Pontuação obtida 

Ouvidoria

Principais temas tratados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria em 2020

A Ouvidoria recebeu 4.685 manifestações no período de 1º/01/2020 a 31/12/2020, sendo que dentre essas manifestações 1.397 foram de reclamações, que em sua maioria trataram dos seguintes temas:

Assunto	%
Reclamações referentes ao Sistema Título Net	28,92%
Reclamações referentes à declaração de treinamento de mesário	6,3%
Reclamações referentes ao Sistema e-Título	4,01%
Reclamações referentes ao auxílio-alimentação por meio da carteira digital	3,9%
Reclamações referentes ao agendamento	3,08%
Reclamações referentes ao pagamento de multa eleitoral	2,58%
Reclamações referentes ao descumprimento do Protocolo de Segurança Sanitária - COVID19 nos locais de votação	2,51%
Reclamações referentes à folga e dispensa de mesário	2,36%
Reclamações referentes a mesários auxílio-alimentação	2,%
Reclamações referentes à alistamento eleitoral	2%
Reclamações referentes à convocação de mesários	1,93%
Reclamações referentes ao Sistema/Justificativa	1,86%
Reclamações referentes à justificativa	1,86
Reclamações referentes ao Sistemas/Multa	1,79%
Reclamações referentes à urbanidade	1,29%
Reclamações referentes à urbanidade mesários	1,29%
Reclamações referentes à revisão de dados cadastrais	1,29%
Reclamações apoio logístico	1,22%
Reclamações mesários voluntários	1,22%
Reclamações referentes ao registro de candidatos	1,07%
Reclamações referentes ao PJE	1,%
Reclamações referentes à suspensão de direitos políticos	1%
Reclamações ao eleitor que não conseguiu votar	0,9%
Reclamações referentes aos locais de votação	0,6%

Providências Adotadas para Solução dos Problemas Apresentados

Segue rol exemplificativo:

- Reclamação de eleitora que, ao efetuar a revisão biométrica, teve o deslocamento de sua inscrição eleitoral para outra zona eleitoral - tendo em

vista a atualização de seu endereço residencial -, com mudança significativa no percurso até o novo local de votação, pois se deslocaria mais de 2 (dois) quilômetros com sua filha pequena, nos dias de votação. A Ouvidoria relatou o fato ao Juiz Ouvidor, que oficiou aos Juízes Eleitorais competentes, para que analisassem o caso, já que o endereço da citada eleitora pertencia à 376ª ZE-Brasilândia, nos limites da área de jurisdição da 389ª ZE-Perus. Assim, de comum acordo, os juízes acolheram o pedido da demandante e o endereço da eleitora foi anexado à 389ª ZE- Perus. E, em 8/5/2020, mediante nova operação de revisão eleitoral, a inscrição eleitoral retornou à 389ª ZE- ZE-Perus, momento também que a eleitora pôde escolher o local de votação mais próximo de sua residência.

- Reclamação acerca da recusa de recebimento de justificativa nos locais de votação pertencentes ao cartório eleitoral da 029ªZE - Caçapava. A Ouvidoria entrou em contato com o Chefe do citado cartório e o problema foi resolvido com o recebimento da justificativa.
- Reclamação acerca da falta de acessibilidade no local de votação do Instituto de Educação Beatíssima, visto que o elevador estava desligado no 1º turno da eleição. A Ouvidoria entrou em contato com o cartório da 258ª ZE- Indianópolis, recomendando que providenciasse o funcionamento regular do elevador para o 2º turno da eleição. No dia do 2º turno da eleição, entrou em contato novamente com o citado cartório eleitoral, tendo o responsável informado que o elevador estava em pleno funcionamento.
- Reclamação acerca da rampa de acessibilidade interdita no local de votação Centro Universitário-FMU. A Ouvidoria entrou em contato com o Chefe da 5ª ZE – Jardim Paulista, o qual tomou as devidas providências.
- Atendimento presencial prestado ao candidato a vereador na Cidade de São Paulo, Ohans Banous, em 28/11/2020, o qual informou que o seu pedido de gravação dos seus votos por seção, zona e escola estava incompleto. O referido candidato solicitou que a gravação fosse refeita. A Ouvidoria entrou

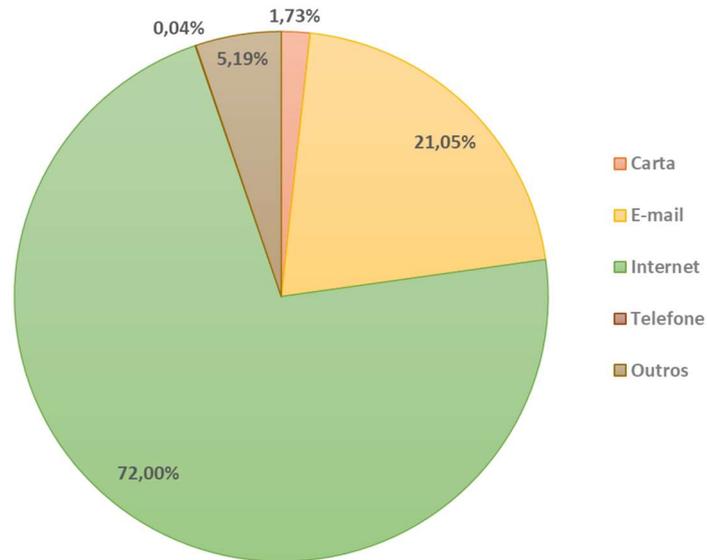
em contato com a Secretaria de Tecnologia da Informação, a qual recepcionou o pedido e providenciou nova gravação.

- 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.

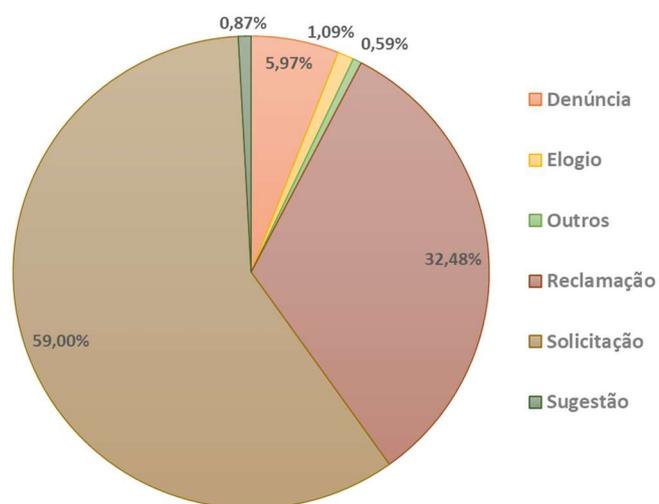
Dados estatísticos

Apresentam-se a seguir os dados estatísticos sobre as demandas tratadas pela Ouvidoria:

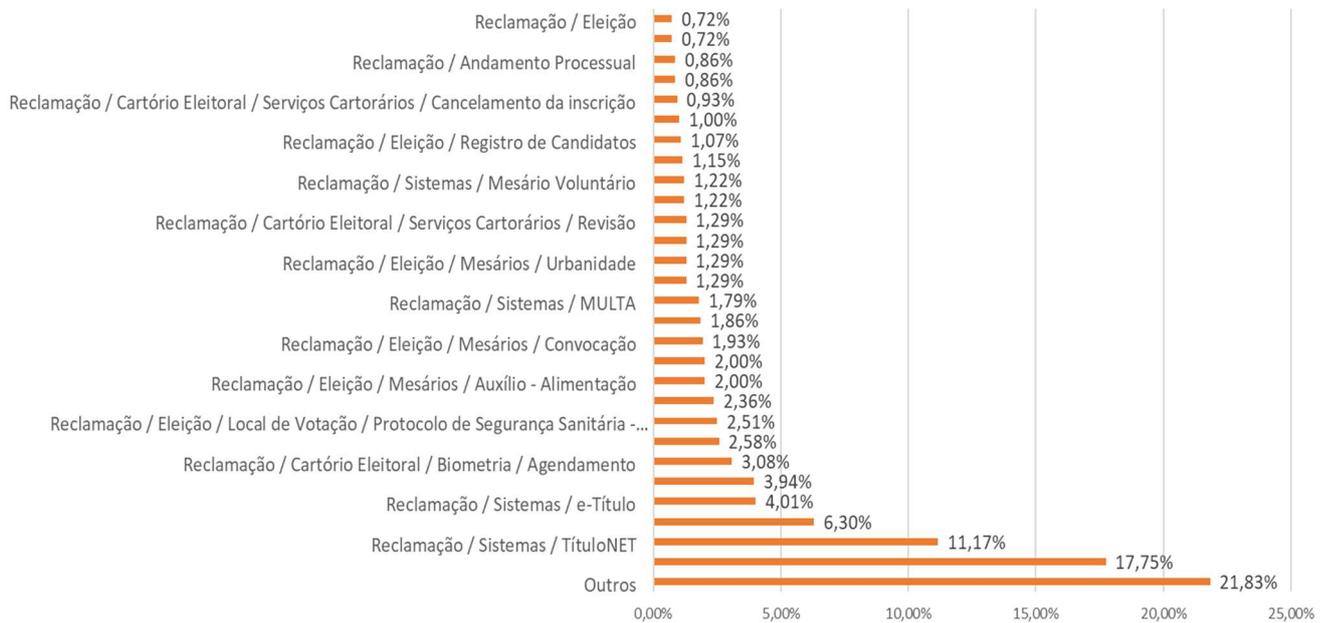
1. Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal:



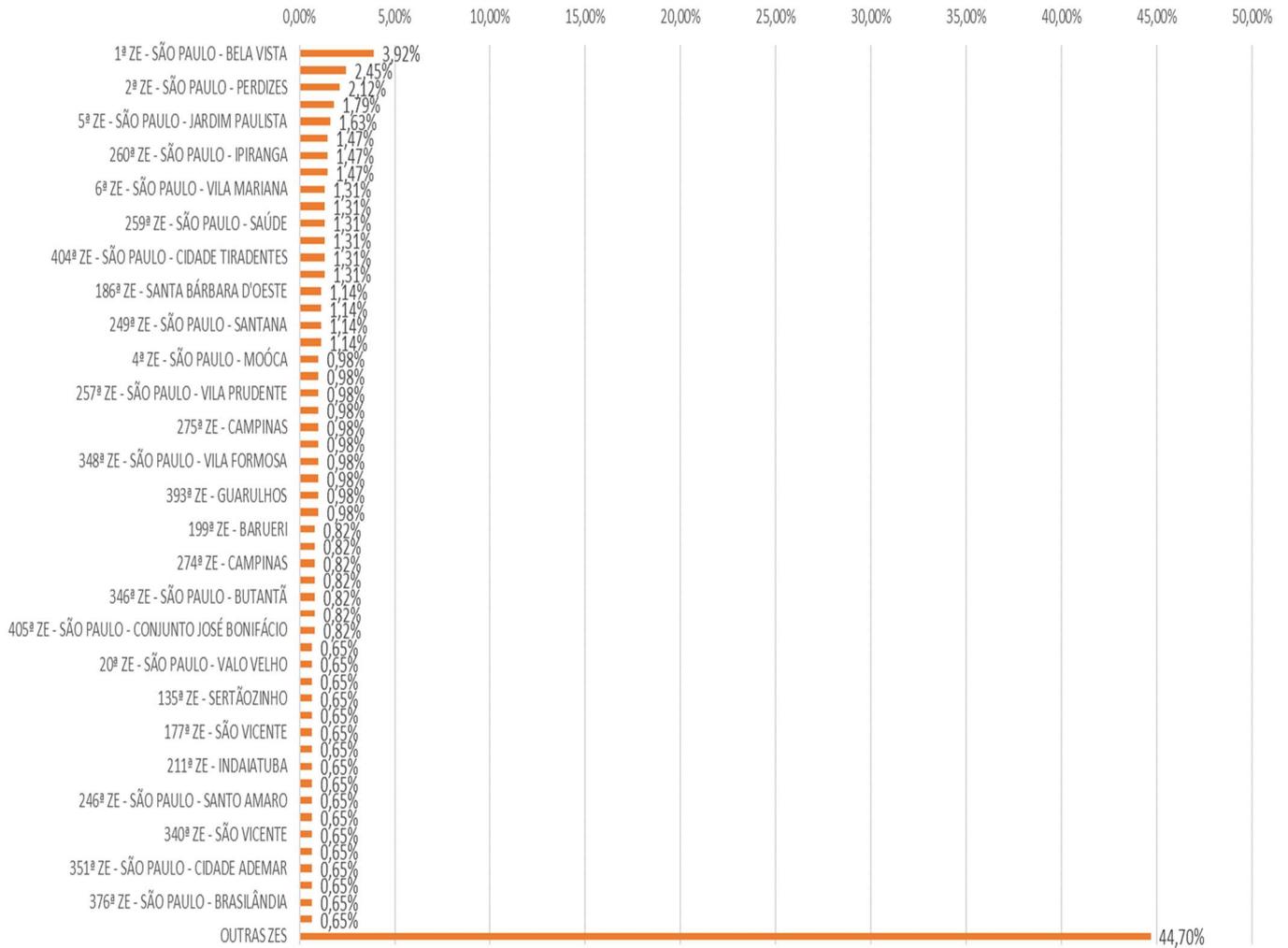
2. Tipos de demandas recebidas/ano



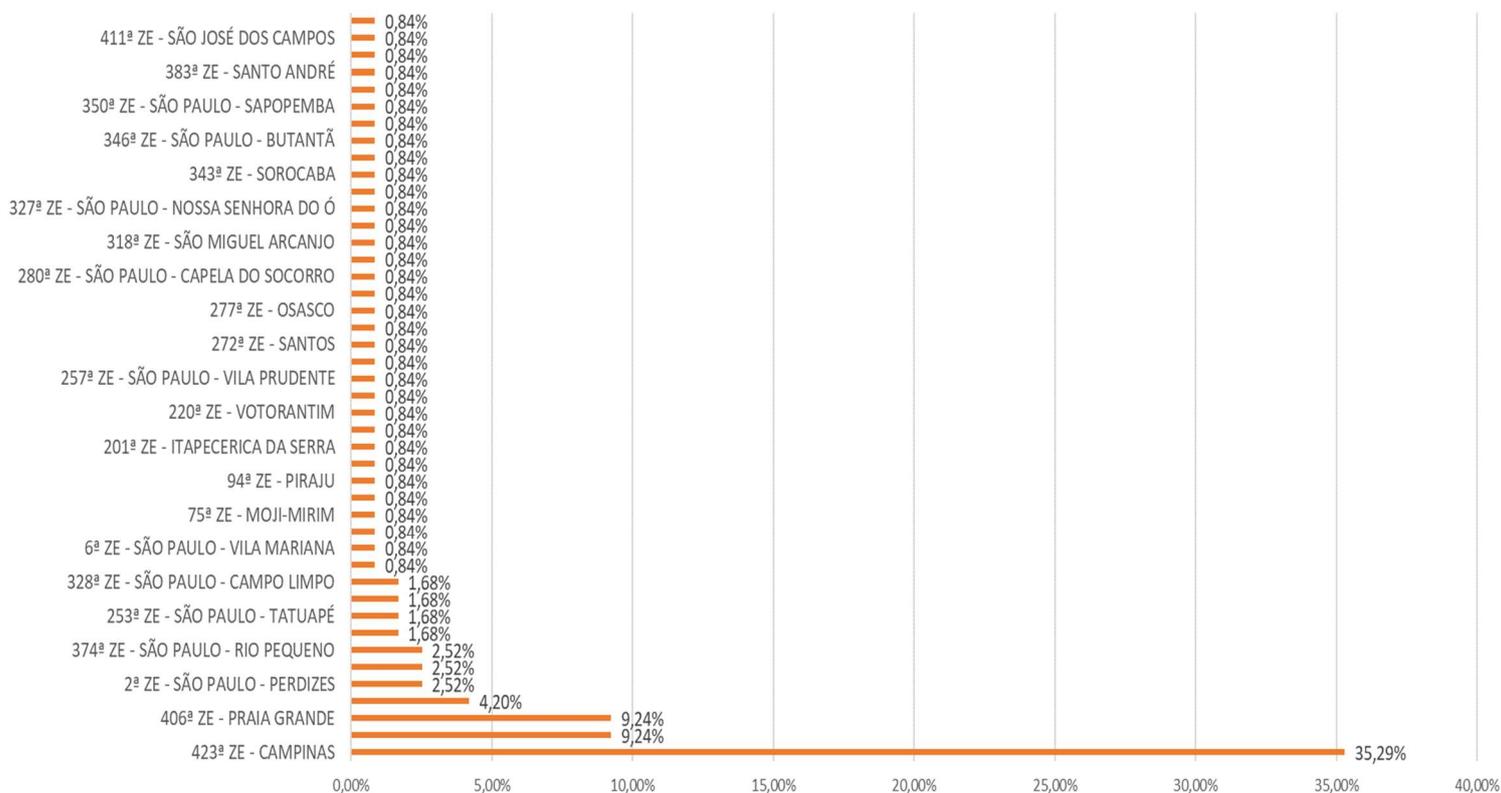
3. Tipos de Reclamação por assunto/ano



4. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Reclamação



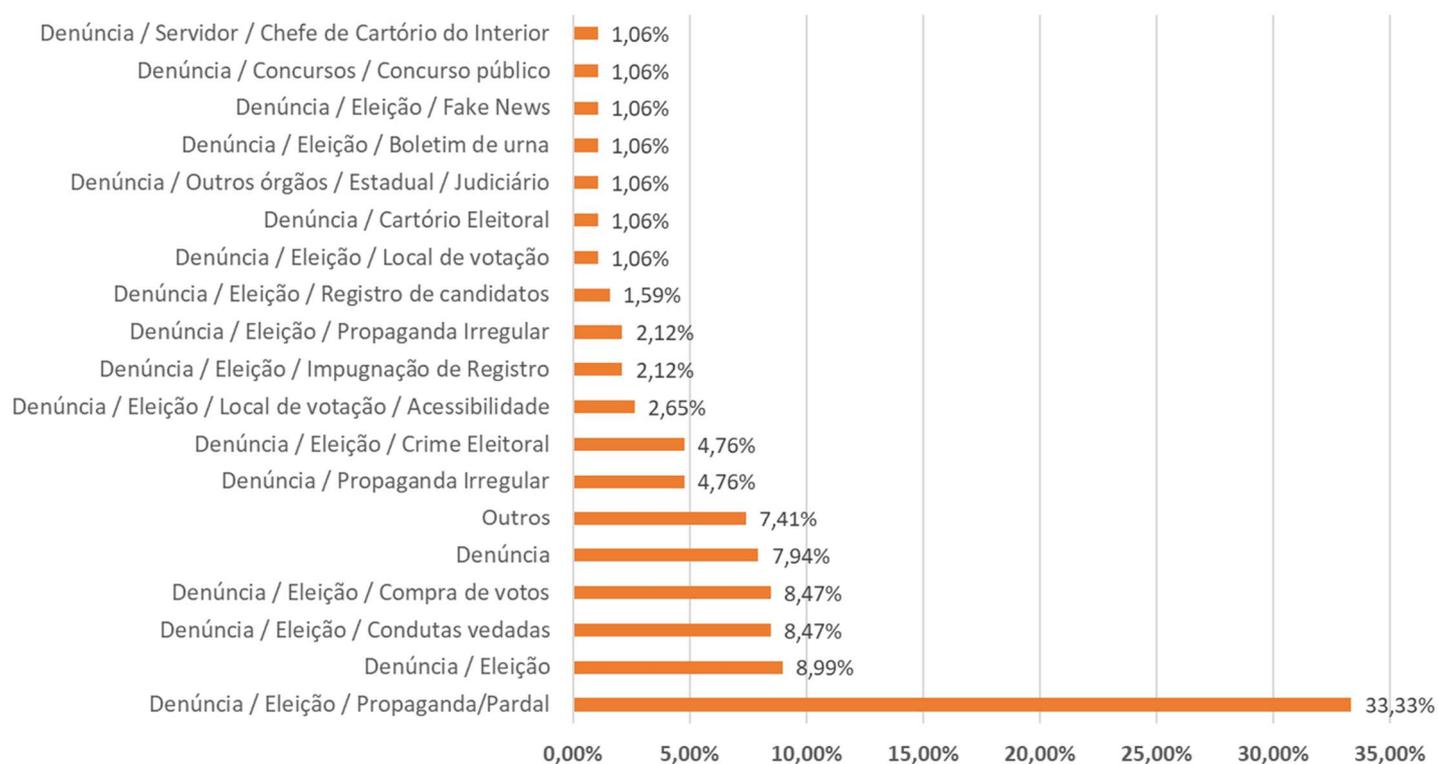
5. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Elogio



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



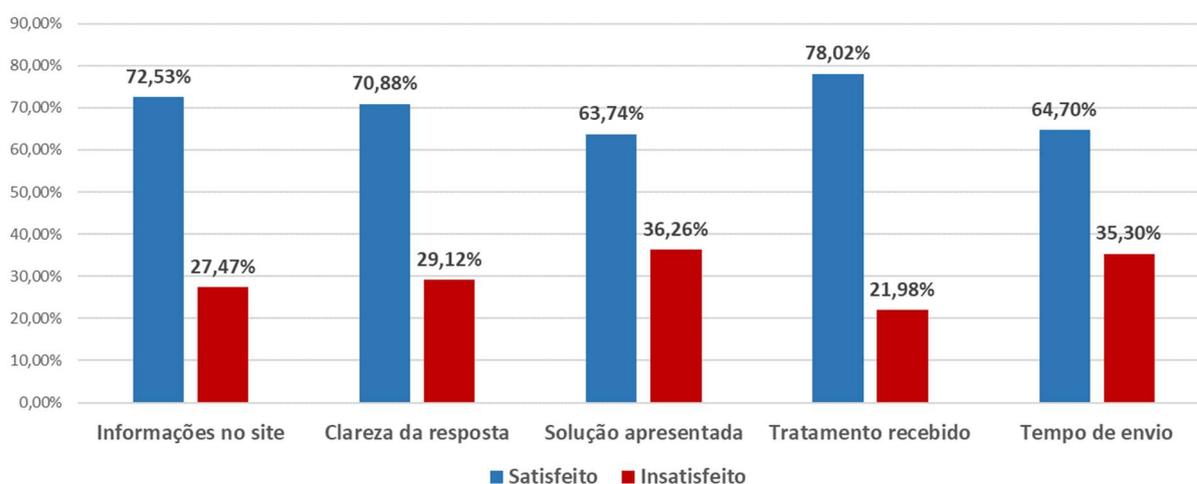
6. Quantidade de denúncias recebidas/ano



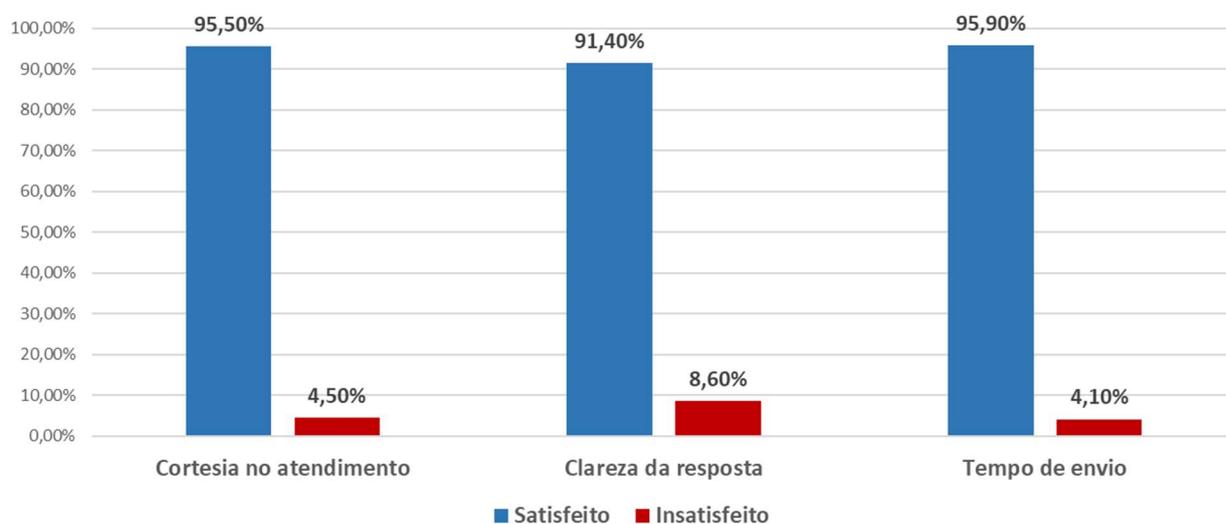
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços do TRE-SP

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).

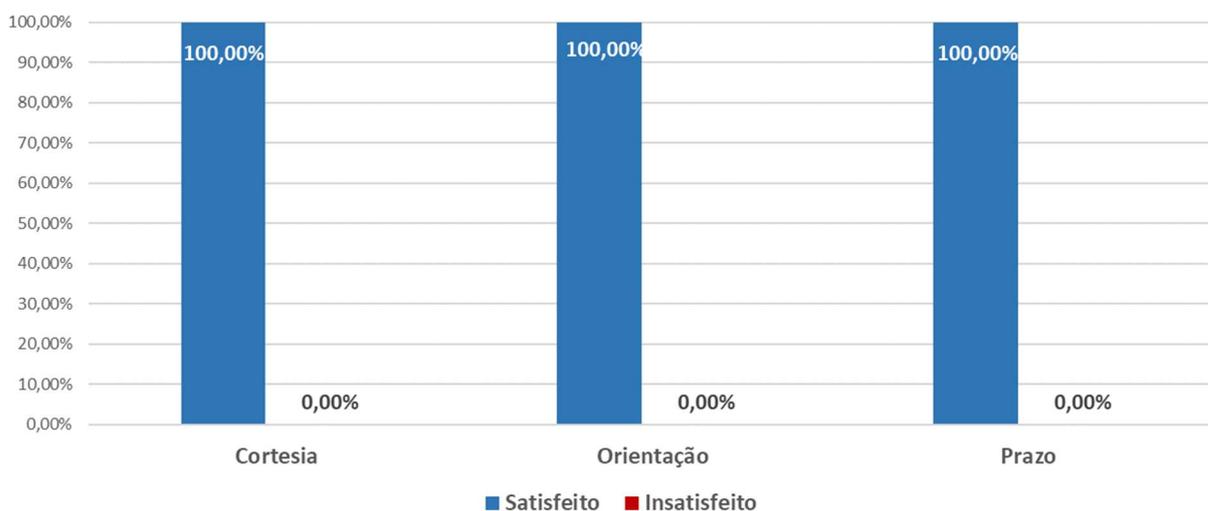
1. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria



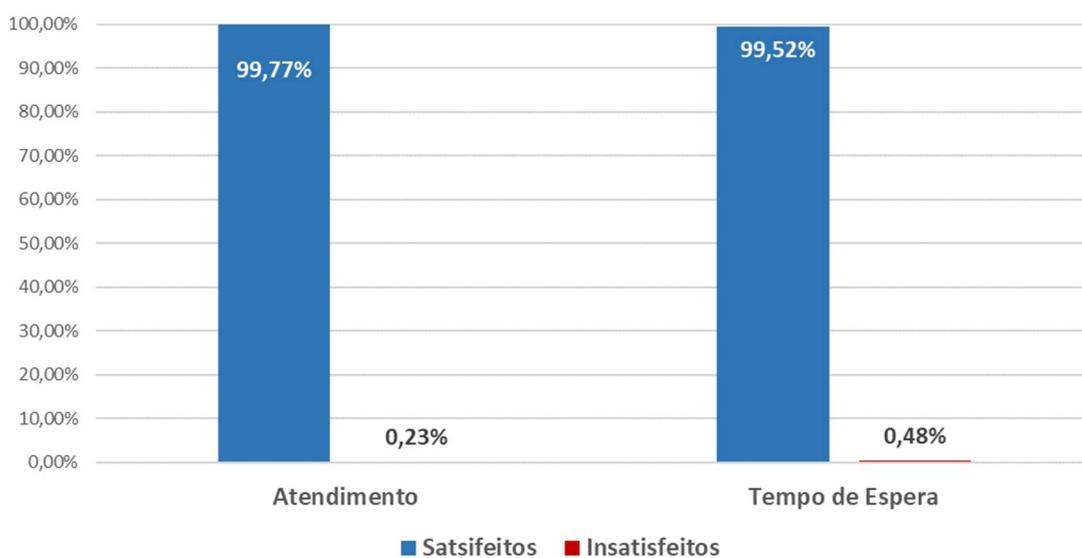
2. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Informação ao Cidadão – (666 participantes)



3. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Secretaria Judiciária (42 participantes)



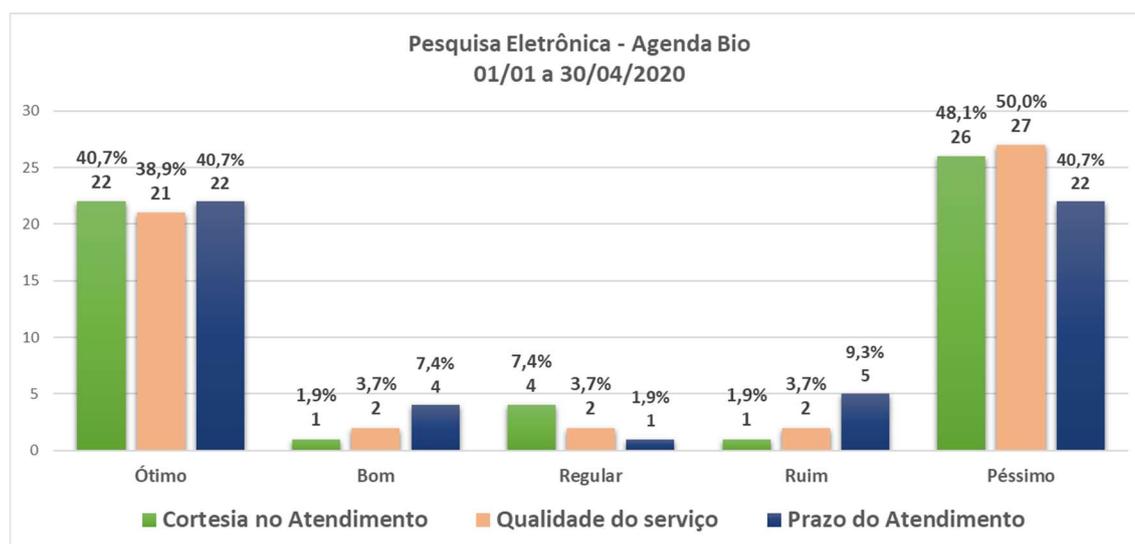
4. Pesquisa de Satisfação aplicada durante o atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais (135.867 participantes)



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.



Nota explicativa: considerando a situação de pandemia do COVID-19 e necessidade de os órgãos públicos adotarem medidas para conter a propagação do vírus, em 17 de março os cartórios passaram a trabalhar com horário reduzido e em 20 de março foi suspenso o atendimento presencial. Assim, foram suspensos novos agendamentos e os atendimentos agendados foram cancelados, tendo sido notificados os eleitores interessados por email. Dessa forma, no período avaliado houve prejuízo na aplicação dessa pesquisa.

Planejamento Estratégico Institucional-

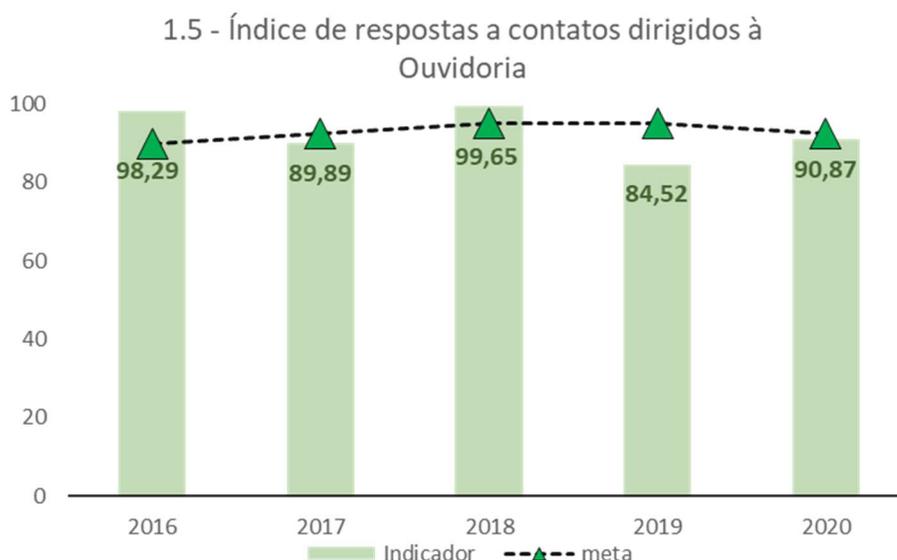
Indicadores da Ouvidoria

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:

- Indicador nº 1.5 – Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria
- 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

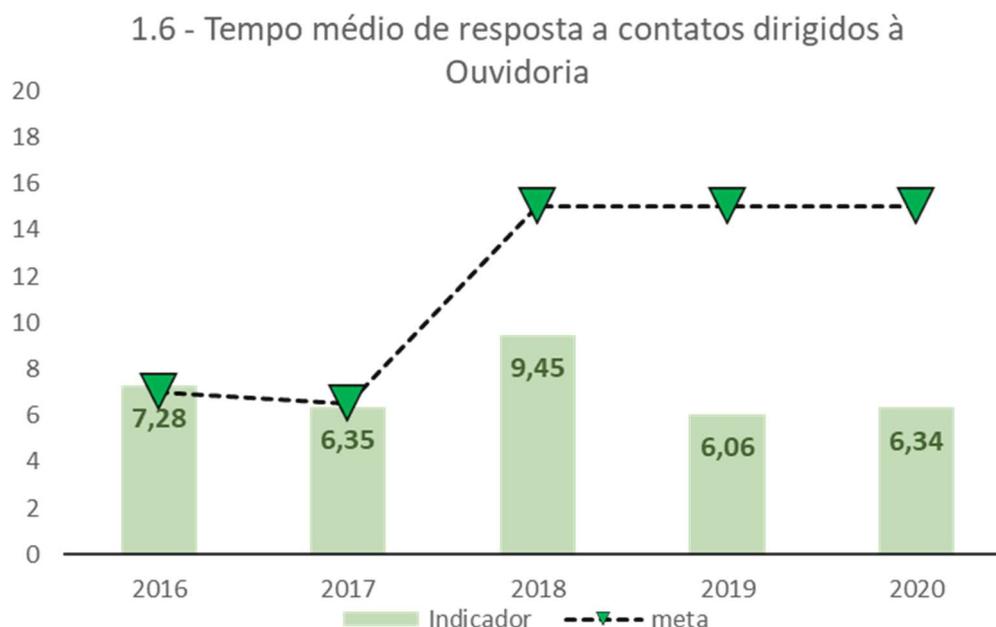


Dados relacionados à apuração do indicador no ano de 2020	
Quantitativo de respostas pendentes no fechamento do período	219
Total de contatos que receberam resposta no período base	4849
Total de contatos recebidos no período base	5117
Índice de respostas apurado	90,87

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>

Meta 2020	95,00
% de atingimento da meta	100,00

Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria



Dados relacionados à apuração do indicador no ano de 2020	
Número de contatos respondidos no período analisado	4849
Somatório da quantidades de dias úteis	30761
Tempo médio apurado	6,34
Meta 2020	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.

