



**OUVIDORIA
TRE-SP**

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO-2021

**São Paulo
Março/2022**

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 - de 13/01/2020 a 31/08/2021

Juiz Ouvidor

SILMAR FERNANDES - de 1º/09/2021 a 10/2/2022

Desembargador Ouvidor

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC

Magaly Silicani Cardoso – início em 22-3-2021

Assessora

Ouvidoria:

Equipe de apoio

Regina Rufino – Assistente do Ouvidor até 19-3-2021

Suely Ito - Assistente de Ouvidoria

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Lucas David Fernandes

Luciana Rocha Laporta

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Maria Akemi Arai China

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Helena Vitorino

Lucas David Fernandes

Suely Ito

Colaboradores:

Letícia de Souza Machado

Marélen Kellen Soares Lopes

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

Março/2022

Sumário

Apresentação da Ouvidoria	5
Introdução.....	8
Sobre a Ouvidoria do TRE-SP	8
Canais de Relacionamento do TRE-SP.....	10
CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	10
CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	11
Gestão da Ouvidoria	12
Canais de Atendimento da Ouvidoria.....	12
Divulgação Institucional.....	12
Normas norteadoras da atuação da Ouvidoria do TRE-SP	13
Atuação da Ouvidoria do TRE-SP	14
Destaques 2021	14
• Webinar – 10 anos da Ouvidoria do TRE-SP	14
• Ouvidoria da Mulher.....	16
• Revisão da Carta de Serviços ao Usuário	18
• Melhorias no Sistema OUVE	18
• Treinamento para novos servidores	20
• Trabalho Remoto	20
• Gerenciamento do Trabalho Remoto na Ouvidoria.....	21
• Atendimento remoto nos cartórios eleitorais	23
• Encontros de Trabalho Virtual	24
Ações de Capacitação Interna Realizadas em 2021.....	30
Participação em Comissão/Grupos de Trabalho- 2021	31
Planejamento de Atividades para 2022	32
Resultados – Dados Estatísticos.....	33
Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor.....	33
Núcleo de Informação ao Cidadão.....	34
Mídias sociais	34
FACEBOOK- INSTAGRAM – TWITTER.....	34
YOUTUBE	36
Ouvidoria.....	37
Principais temas tratados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria em 2021	37
Providências Adotadas para Solução dos Problemas Apresentados	39

Dados estatísticos	41
1.Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal:	41
2.Tipos de demandas recebidas/ano	42
3.Tipos de Reclamação por assunto/ano – 2021	43
4.Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Reclamação	44
5.Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Elogio	45
6. Quantidade de denúncias recebidas/ano	46
7. Série histórica – período de 2011 a 2021.....	47
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços do TRE-SP.....	48
1. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria – (296 participantes).....	48
2. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Informação ao Cidadão – (198 participantes)	48
3. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – NATE (5.167 Participantes)	49
4. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Secretaria Judiciária.....	49
5. Pesquisa de Satisfação aplicada durante o atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais	49
6. Pesquisa Eletrônica aplicada pela internet.....	49
A) Pesquisa por E-mail (150 participantes)	49
B) Pesquisa eletrônica realizada pelo site do TRE-SP – (114 participantes)	50
Indicadores de desempenho.....	51
Indicadores da Ouvidoria	51
Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria	51
Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	52

Apresentação da Ouvidoria



Criada em 26/07/2011

Gestor: Silmar Fernandes



No período de 1º/09/2021 a 10/2/2022 assumi as funções de Desembargador Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, sob a gestão do Desembargador Waldir Sebastião Nuevo Campos Junior. Nesse período em que estive à frente de tão relevante função, observei a importância da Ouvidoria, a qual se destaca como um importante canal de comunicação entre a sociedade e a Justiça Eleitoral Paulista, sendo um dos instrumentos mais democráticos existentes e o que mais aproxima a cidadã e o cidadão do gestor público.

A Ouvidoria do TRE-SP atua como um canal de relacionamento direto com as eleitoras e 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 às cidadãs e aos cidadãos apresentar reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

A atuação da Ouvidoria tem como objetivo promover a defesa dos direitos das usuárias e dos usuários, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas unidades da Justiça Eleitoral de São Paulo e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços eleitorais prestados à população.

Nesses 10 anos de existência, o TRE-SP, por meio das suas Unidades (secretaria e cartórios eleitorais), buscou atender da melhor forma e continuamente as usuárias e os usuários do serviço da Justiça Eleitoral Paulista no intuito de atingir os resultados esperados pela sociedade.

Além disso, a Ouvidoria vem desempenhando papel significativo no planejamento estratégico do TRE-SP, contribuindo para o alcance do macrodesafio do Poder Judiciário “Promover a Cidadania e a Responsabilidade Social” (Resolução TRE-SP n. 546/2021).

Com efeito, cumprindo sua vocação de ser uma unidade de mediação entre a cidadã e o cidadão e o TRE-SP, a Ouvidoria tem atuado, desde a sua instalação, na identificação dos principais pontos de insatisfação da sociedade 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.

A Ouvidoria do TRE-SP é caracterizada por utilizar linguagem acessível independentemente do nível social de cada pessoa, por compreender o direito de manifestação da usuária e do usuário do serviço público, sem emitir juízo de valor, e pela preocupação em atender os anseios da sociedade em relação aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista.

Nossa Ouvidoria também se destaca pela sua ação pedagógica e mediadora, sendo um relevante canal de comunicação no sentido de informar, orientar e intermediar a solução para eventual conflito de interesses.

Vale lembrar que a escuta na Ouvidoria é ativa. A cidadã ou o cidadão, quando procura a Ouvidoria, em grande parte está exercendo o controle

social, às vezes, simplesmente por não encontrar outro caminho para apresentar a sua demanda.

Outras vezes, por ter tentado ser ouvido e não ter recebido dos órgãos públicos a necessária e imprescindível atenção merecida. Desse modo, não podemos esquecer que o serviço público tem como destinatário todos nós, cidadãos e cidadãs.

Nesse período, tive a honra de apresentar o “webinário de comemoração dos 10 anos da Ouvidoria” bem como demonstrar a evolução e a efetividade desta unidade, que é destaque democrático, pois permite a participação da cidadã e do cidadão na administração pública, seja por meio de uma sugestão, reclamação, denúncia ou elogio.

O evento contou com a participação de servidoras e de servidores de Ouvidores e da Ouvidora que atuaram na Ouvidoria do TRE-SP, os quais ressaltaram o papel da Ouvidoria e sua contribuição para a Gestão e sua interface com os Cartórios Eleitorais e as Unidades da Secretaria do Tribunal, destacando o trabalho que a Ouvidoria vem desempenhando em toda sua trajetória.

O referido evento também visou buscar uma maior aproximação das Unidades deste Tribunal (Secretaria e Cartórios Eleitorais) com as atividades realizadas pela Ouvidoria para assim ter maior colaboração na solução das demandas recebidas na Unidade.

Durante o evento foram apresentadas as palestras “Linguagem Cidadã” e Comunicação Não-Violenta” cujos temas são de grande importância para as servidoras e para os servidores que atuam no atendimento ao público

E, ainda, nesse curto período empossado na Ouvidoria, tive a satisfação de participar de encontros do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE, os quais representam a união dos esforços das Ouvidorias Eleitorais do Brasil.

Despeço-me reforçando o papel da Ouvidoria dentro da Instituição e a grata experiência de ter sido Ouvidor dessa Unidade tão importante para a democracia brasileira!

Silmar Fernandes
Desembargador Ouvidor

Introdução

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo - TRE-SP apresenta o seu relatório de atividades do ano de 2021, 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 2021, 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 as eleitoras e 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 às cidadãs e aos cidadãos apresentar reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

A atuação da Ouvidoria tem como objetivo promover a defesa dos direitos das cidadãs e dos cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços do TRE-SP prestados à população.

Nesses 10 anos de existência, a Ouvidoria vem desempenhando papel significativo no planejamento estratégico da Justiça Eleitoral, contribuindo para o alcance do macrodesafio do Poder Judiciário “Garantia dos Direitos Fundamentais - Promover a Cidadania e a Responsabilidade Social” (Resolução TRE-SP n. 546/2021).

Com efeito, cumprindo sua vocação de ser uma unidade de mediação entre a cidadã, o cidadão e o TRE-SP, a Ouvidoria tem atuado, desde a sua instalação, na identificação dos principais pontos de insatisfação da população 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

O Estado de São Paulo possui mais de

31,9 milhões de eleitoras e eleitores

974.839

Atendimentos de 1º/01/2021 a 31/12/2021



Núcleo de Atendimento Telefônico ao Cidadão

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

Disque 148*

(Serviço Tarifado).

107.916

Atendimentos de 1º/01/2021 a 31/12/2021



MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@trespjusbr

14.096 seguidores



YouTube

/trespjusbr

12.845 inscritos 1.706.775 visualizações



Facebook

/tresp.official

106.851 Seguidores
Com um alcance de mais de 57 milhões até 31/12/2021



Instagram

/trespjusbr

122.738 curtidas 15.306 Seguidores

Carta de Serviços ao Usuário

58.515

1º/1/2021 a 31/12/2021 visualizações



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.

1.442

Atendimentos de 1º/01/2021 a 31/12/2021



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

1.951

Atendimentos de 1º/01/2021 a 31/12/2021



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

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

(*) Esse número refere-se ao atendimento realizado pela internet, por meio do Título-Net, diante da suspensão excepcional do atendimento presencial. Registra-se que, como medida de enfrentamento à propagação do Corona vírus (COVID-19), o atendimento presencial, bem como a coleta biométrica foram suspensos em 20 de março nas zonas eleitorais, postos e pontos de atendimento da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo. A partir de 2/8/2021 iniciou o retorno gradual dos trabalhos presenciais nas unidades eleitorais (Res. TRE/SP 554/2021). No entanto, o atendimento ao público segue sendo realizado preferencialmente de forma online.

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 as servidoras, os servidores e a Diretoria-Geral do TRE-SP, promovendo a aproximação entre as áreas

Período de 1º/01/2021 a 31/12/2021

30 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, as servidoras e os servidores, bem como de nortear futuras ações institucionais

Período de 1º/01/2021 a 31/12/2021

16 MENSAGENS

Gestão da Ouvidoria

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria coloca à disposição da cidadã e 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. 21538/2003 e Resolução TSE n. 23.659/2021 - 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. 546/2021 – Plano Estratégico Institucional 2021-2026
- Resolução CNJ n. 432/2021 - Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.
- 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 a cidadã e 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 2021

Registro das principais ações com impacto para a Instituição e para a cidadã e o cidadão

- Webinar – 10 anos da Ouvidoria do TRE-SP



Para comemorar os 10 anos da implantação da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, foi realizado, em 6 de dezembro de 2021, o “webinário: 10 anos da Ouvidoria do TRE-SP” por meio da plataforma *Zoom Cloud Meetings* com duração de 2h.

O objetivo foi apresentar o trabalho que a Ouvidoria vem desempenhando em toda sua trajetória, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços do TRE-SP. Além disso, buscou-se uma maior aproximação das Unidades deste Tribunal (Secretaria e Cartórios Eleitorais) com as atividades realizadas pela Ouvidoria para assim ter maior colaboração na solução das demandas recebidas na Unidade.

O evento foi dirigido ao público interno (cartório e secretaria) e contou com o apoio das seguintes Unidades:

- a) Idealização: Ouvidoria
- b) Realização: Núcleo de Apoio à Ouvidoria / ASSCER;
- c) Inscrições e emissão de certificados: STI//SGP/EJEP;
- d) Produção: Assessoria de Cerimonial – STI/ASSCER;
- e) Divulgação: Coordenadoria de Comunicação Social -CCS
- f) Viabilização técnica: Secretaria de Tecnologia da Informação – STI.

O evento contou com a participação das seguintes autoridades:

Des. Waldir Sebastião de Nuevo Campos Junior - Presidente do TRE-SP;

Des. Paulo Sérgio Brant de Carvalho Galizia - Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral de São Paulo;

Des. Silmar Fernandes – Ouvidor do TRE-SP .

Dos ex-Ouvidores do TRE-SP:

Juiz Marco Antonio Martin Vargas - Ouvidor no período de 2011 a 2013;

Juíza Carla Themis Lagrotta Germano - Ouvidora no período de 2014 a 2015;

Desembargador Paulo Sérgio Brant de Carvalho Galizia - Ouvidor no período de 2016 a 2017;

Juiz Vitor Gambassi Pereira - Ouvidor no período de 2018 a 2019;

Juiz José Wellington Bezerra da Costa Neto - Ouvidor no período de 2020 a setembro de 2021.

Das palestrantes:

Professora Fernanda Bérghamo - “Linguagem cidadã”

Professora Adriana Accioly Gomes Massa - “Comunicação não-violenta”

Participantes: 330 servidores e 384 interações

- Ouvidoria da Mulher



Em dezembro de 2021, por meio da PORTARIA CONJUNTA TRE/SP Nº 319/2021, foi instituído na Ouvidoria o 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, ao receber e encaminhar aos órgãos competentes as referidas demandas, praticadas por representantes ou em função das atividades no âmbito do Tribunal.



- Para a sua efetividade, o Canal especializado para ao recebimento das referidas demandas foi incluído na página inicial da Ouvidoria.

Além disso, no formulário eletrônico, a demandante ou o demandante podem acionar a opção: “Denunciar violência contra a mulher”.



NÃO
à violência
contra
a mulher
DENUNCIE

Acesse o formulário eletrônico da Ouvidoria

Apresentação e Canais de Atendimento

Formulário eletrônico da Ouvidoria

Cartilha da Ouvidoria

Procedimento e Forma de Contagem dos Prazos

FORMULÁRIO DA OUVIDORIA

* Indica os campos obrigatórios

NOME COMPLETO*

TÍTULO DE ELEITOR* [ESQUECEU O SEU TÍTULO? Clique aqui](#)

NÃO TENHO TÍTULO DE ELEITOR

FAIXA ETÁRIA* --Selecione--

E-MAIL*

CONFIRMAÇÃO DO E-MAIL*

TELEFONE

PRIORIDADE

O QUE VOCÊ DESEJA?

Reclamar
Sugerir
Elogiar
Denunciar

Denunciar - violência contra a mulher

- **Revisão da Carta de Serviços ao Usuário**

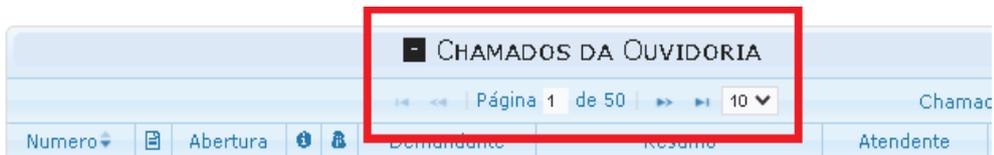
A Carta de Serviços segue recebendo atualização contínua, conforme determina a Lei 13.460/2017. Em junho de 2021, por meio, do processo SEI n.º 0022347-22.2021.6.26.8000 foi realizada a avaliação do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, solicitando às unidades responsáveis (Corregedoria Regional Eleitoral, Secretaria Judiciária e Coordenadoria de Comunicação Social) a revisão dos dados com base na Lei 13.709/2018. <https://www.tre-sp.jus.br/eleitor/carta-de-servicos-1/carta-de-servicos-ao-usuario>



- **Melhorias no Sistema OUVÉ**

Durante o ano de 2021 foram realizadas as seguintes implementações no Sistema OUVÉ:

1. Envio de e-mail à Ouvidoria quando as unidades respondem no Sistema OUVÉ;
2. Inclusão de setas e número de páginas na parte superior do Sistema;



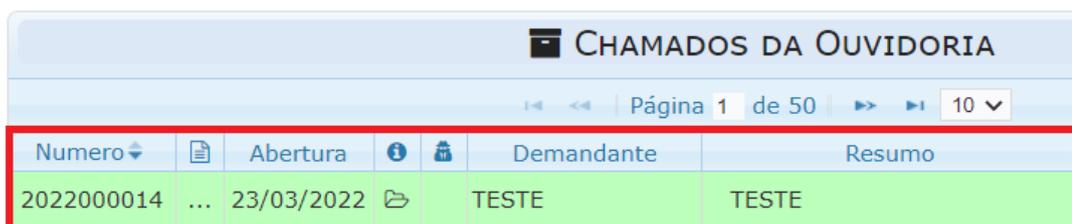
3. Criação de 3 (três) novos campos para anexar documentos (agora temos 5 campos);



4. Criação das faixas etárias 60 a 79 anos, e 80 anos ou mais no formulário eletrônico da internet.



5. Implantação da cor verde no Sistema Ouve, para indicar prioridade no atendimento.



6. Identificação no Sistema Ouve (registro em vermelho) dos chamados abertos anteriormente pelo demandante. Desse modo, as servidoras e os servidores da Ouvidoria conseguem analisar os pedidos anteriores (já atendidos) ou que ainda estejam em atendimento, encaminhando respostas eficazes.

CHAMADOS DA OUVIDORIA			
2022000014: TESTE			
ATENÇÃO : ESSE ELEITOR JÁ ABRIU O(S) SEGUINTE(S) CHAMADOS : 2017013792 , 2020004679 , 2022000013 , 2022000011			
DATA	TIPO DE CHAMADO	FORMA DE CONTATO	UNIDADE INFORMADA
23/03/2022	Solicitação	E-mail	Secretaria
TESTE			

- Treinamento para novos servidores



Em 26/08/21, das 15h às 18h, foi realizado treinamento virtual para os novos servidores lotados no Núcleo de Apoio à Ouvidoria sobre os procedimentos de trabalho: Sistema OUVÉ, análise e registro das demandas, elaboração de minutas, sistema ELO entre outros.

- Trabalho Remoto

Ouvidoria – Trabalho Remoto
Formulário eletrônico
e-mail: ouvidoria@tre-sp.jus.br
Sistema OUVÉ



<https://www.sinapromq.com.br/wp-content/uploads/2020/05/banner-tendencias-trabalho-remoto.jpg>

Em razão do recrudescimento da pandemia, não foi possível retornar completamente ao trabalho presencial em 2021, conforme disposto na Resolução TRE/SP n. 517, de 9 de dezembro de 2020, o que levou a manutenção do trabalho remoto na Ouvidoria do TRE-SP.

Em agosto de 2021, deu-se início ao retorno gradual aos trabalhos presenciais nas unidades de Justiça Eleitoral paulista nos termos da Resolução TRE-SP n. 554/2021, de 28 de julho de 2021. A equipe da Ouvidoria trabalhou presencialmente adotando o rodízio entre as servidoras e os servidores, no entanto, a maior parte dos trabalhos da unidade foi realizada remotamente.

- **Gerenciamento do Trabalho Remoto na Ouvidoria**

A equipe da Ouvidoria desenvolve o seu trabalho remotamente utilizando das seguintes ferramentas, as quais possibilitam a realização das suas atividades de forma ágil e produtiva.

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



www.tekimobile.com

b) Utilização do aplicativo de mensagens instantâneas – WhatsApp - 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



Ouvidoria TRE-SP
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
E-mail: ouvidoria@tre-sp.jus.br

d) Participação em palestras e cursos pela plataforma webinar



- **Atendimento remoto nos cartórios eleitorais**

O atendimento remoto realizado pelos cartórios eleitorais reflete diretamente na Ouvidoria, uma vez que as usuárias e os usuários encaminham suas dúvidas referentes ao preenchimento do formulário eletrônico “Título Net”; à regularização da inscrição eleitoral (emissão da 1ª via, revisão/transferência do título eleitoral); à emissão de certidões eleitorais; à inscrição de mesário dentre outras para a Ouvidoria, em razão da facilidade de acesso e agilidade deste canal de comunicação com a sociedade.



- Encontros de Trabalho Virtual



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

05/02/2021– VII Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e-COJE

A reunião tratou da unificação das atribuições dos trabalhos das Ouvidorias Eleitorais, da criação de um grupo de estudos, com a presença da Ouvidoria do TSE, com posterior envio das sugestões ao Tribunal Superior Eleitoral para unificação das estruturas de todas as Ouvidorias, de acordo com o porte do Tribunal Regional Eleitoral correspondente. Também foi indicada a primeira sexta-feira de cada mês para as reuniões do COJE no exercício 2021.

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

05/03/2021 – VIII Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral e-COJE

O encontro marcou a despedida da juíza presidente do COJE e ouvidora do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB), Michelini de Oliveira Dantas Jatobá, em razão do encerramento de seu biênio no âmbito da Justiça Eleitoral.

Na reunião, a Comissão formada pelas Ouvidorias dos Regionais de CE, GO, MG, PR, RN, RJ e Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) apresentou a compilação das atuações e força de trabalho de todas as Ouvidorias do país, com vistas à elaboração de minuta de documento a ser encaminhado ao TSE, objetivando a unificação dos procedimentos de trabalho e estruturas das Ouvidorias do país. O evento contou com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e da servidora Suely Ito.

09/04/2021 – IX - Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

O encontro tratou da indicação dos novos membros do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, da apresentação dos trabalhos do grupo de estudos acerca da minuta de regulamentação para recomendação da unificação ao TSE; além do início da preparação dos 10 anos do COJE.

O evento contou com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria do TRE-SP, Suely Ito.

07/05/2021 – X - Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

O encontro contou com a participação do Dr. Altair Lemos Jorge, Desembargador do TJ/RS e Presidente do COJUD – Colégio de Ouvidores Judiciais, e do Dr. Marcelo Pelegrino, ex-juiz do TRE/SC e representante do Brasil em entidade particular – Observador Internacional, que destacaram a importância do papel das Ouvidorias Judiciais.

O evento tratou ainda da realização de *lives* mensais em comemoração aos 10 anos do COJE; apresentou o Selo Comemorativo e a criação da medalha, para agradecer autoridades; o relançamento da revista COJE-RECOJE e a expedição de edital para publicação de artigos científicos para o lançamento de um livro no formato ebook, com registro do ISBN da Biblioteca Nacional, tendo como título COJE- Informação e Sustentabilidade: Edição especial de 10 anos.

O evento contou com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria do TRE-SP, Suely Ito.

10/06/2021 – X IV- Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE) – Região Sudeste

No encontro, a presidente do COJE, Juíza Ouvidora Substituta do TRE/CE, Dra. Kamile Moreira Castro explicou que o objetivo da reunião setorial é facilitar a comunicação e interação entre os integrantes das Ouvidorias Eleitorais em suas respectivas regiões, permitindo melhor troca de experiência e compartilhamento de boas práticas e projetos. Informou acerca do curso de linguagem cidadã disponibilizado pelo COJE em parceria com o TRE/PR para os Ouvidores, podendo participar servidores das ouvidorias e de outros setores dos regionais, a exemplo das assessorias de comunicação. Discutiu-se também diversos temas de interesse das Ouvidorias Eleitorais.

O evento contou com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto, e da Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria do TRE-SP, Suely Ito.

02/07/2021 – Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE) – Convocação para Assembleia Geral Ordinária para eleição da nova Comissão Executiva

Neste encontro, realizou-se eleição da nova Comissão Executiva do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, atendendo aos requisitos de paridade de gênero e de representação por região política.

Além disso, contou com a presença do Ministro Carlos Horbach (TSE) e da Dra. Simone Trento (Ouvidoria do TSE). A Juíza Ouvidoria do TSE ressaltou a importância dos encontros do COJE, servindo como oportunidade para colher e compartilhar as experiências dos tribunais e que a Ouvidoria do TSE também está à disposição dos colegas.

O evento contou com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, José Wellington Bezerra da Costa Neto e da Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão).

17 e 18/08/2021 - 1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas - ENOP (Virtual)



O encontro foi realizado, de forma virtual e contou com a participação do Juiz Ouvidor, José Wellington Bezerra da Costa Neto, da Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão do TRE-SP), da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria, Suely Ito, e das servidoras da Ouvidoria: Flávia Maria Uzuba, Helena Vitorino, Marcia Cleide Regina Figueiredo e Marélen Kellen Soares Lopes.

O objetivo do encontro foi promover o intercâmbio de conhecimento, informações e experiências entre as Ouvidorias, os palestrantes e os participantes, visando o fortalecimento das Ouvidorias e o aprimoramento do serviço público.

03/09/2021 – XVIII - Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

No encontro, houve a apresentação do Desembargador Silmar Fernandes como novo Ouvidor do TRE/SP, a contar de 1º setembro, manifestando a sua alegria pela posse no cargo.

O evento abordou a necessidade da regulamentação das Ouvidorias Eleitorais, propondo que o COJE atue junto ao TSE, por meio de sua Ouvidoria, para a criação de um grupo nacional de trabalho. Sugerindo que as Ouvidorias encaminhem sugestões à diretoria do colégio, para a consolidação das propostas e aprovação do texto final do relatório.

O evento contou com a presença do Ouvidor, Desembargador Silmar Fernandes e da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria do TRE-SP, Suely Ito.

14/09/2021 – Mesa Redonda “Linguagem Cidadã em Foco”- Evento realizado Ouvidoria do TRE-PE

O objetivo do evento foi discutir o que é Linguagem Cidadã e como utilizá-la, a sua importância para a participação social no aprimoramento da gestão pública e qual a sua relevância para promoção e garantia dos direitos fundamentais dos indivíduos. Participaram do evento a Assessora Magaly Silicani Cardoso (Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e a Assistente Suely Ito (Núcleo de Apoio à Ouvidoria) do TRE-SP.

17/09/2021 – Cerimônia de Celebração dos 10 anos do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

A participação presencial foi restrita à Diretoria do COJE. Participaram remotamente do evento, o Desembargador Ouvidor do TRE-SP, Silmar Fernandes, a Assessora Magaly Silicani Cardoso (da Assessoria de Atendimento ao Cidadão), a Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria, Suely Ito, e o servidor Lucas David Fernandes.

22/10/2021 – XIX - Encontro Virtual do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (e-COJE)

O evento contou com a participação do Desembargador Ouvidor do TRE-SP, Silmar Fernandes, da Assessora Magaly Silicani Cardoso (da Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria-TRE-SP, Suely Ito.

Contou, também, com a presença do Presidente do Tribunal Superior Eleitoral, Ministro Luís Roberto Barroso, que tratou de assuntos de interesse geral das Ouvidorias Eleitorais.

De 1º a 02/12/2021 – XIII – Encontro presencial do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral (COJE)

O tema do encontro foi “Ouvidoria, Democracia e Inclusão Social”. Discutiu-se, também, assuntos de interesse geral das Ouvidorias Eleitorais, como boas práticas e ações para execução de medidas democráticas e de inclusão social.

O evento contou com a participação do Desembargador Ouvidor do TRE-SP, Silmar Fernandes, da Assessora Magaly Silicani Cardoso (da Assessoria de Atendimento ao Cidadão) e da Assistente do Núcleo de Apoio à Ouvidoria-TRE-SP, Suely Ito.



De 9 a 10/12/2021 – Seminário “Estratégias de implantação da LGPD nos Tribunais” (TRE-PA) – Organizado pela Ouvidoria Judicial Eleitoral, Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais e Comissão de Segurança da Informação.

O evento contou com a participação presencial do Desembargador Ouvidor do TRE-SP, Silmar Fernandes e da Assessora Magaly Silicani Cardoso (da Assessoria de Atendimento ao Cidadão).

No Seminário, os representantes dos Tribunais firmaram acordo, objetivando o compartilhamento de boas práticas em LGPD, por meio da organização de Rede colaborativa no intuito de reduzir o retrabalho e proporcionar maior compartilhamento de orientações e diretrizes, visando melhorar os resultados associados à LGPD.



Ações de Capacitação Interna Realizadas em 2021

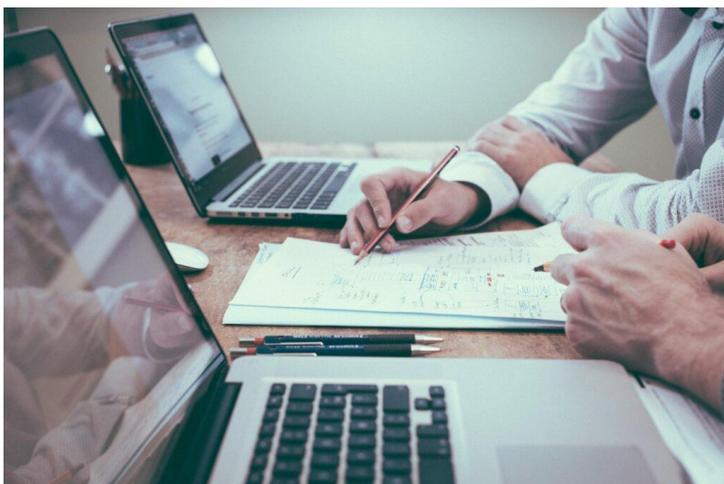
Período	Curso	Participantes
Junho	Documentos Oficiais e Elaboração de Relatórios, Pareceres e Notas Técnicas	3 servidoras
	Oficina de Linguagem Cidadã	5 servidoras e o Juiz Ouvidor
Agosto	Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho: Como cultivar instituições emocionalmente saudáveis?	4 servidoras
	1º Encontro Nacional de Ouvidorias Públicas – ENOP	6 servidoras
	Webinário Combate ao assédio Moral	2 servidoras
	Webinário LGPD na Justiça Eleitoral	7 servidoras, 1 servidor e o Juiz Ouvidor
	Encontro da Justiça Eleitoral Paulista	7 servidores, 2 servidores e o Juiz Ouvidor
	Documentos Oficiais e Elaboração de Relatórios, Pareceres e Notas Técnicas	3 servidoras
Setembro	Curso Avançado da LGPD	1 servidora
	Linguagem Inclusiva para Flexão de Gênero	6 servidoras e 2 servidores
	Setembro acessível: uma conversa sobre a inclusão das pessoas com deficiência	2 servidoras
Outubro	Curso Avançado da LGPD	2 servidoras

	Webinário - Semana de Combate a Todas as Formas de Discriminação	2 servidoras
	Debate – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, lei nº 13.709) e o papel das Ouvidorias no cumprimento da lei	2 servidoras e 1 servidor
Dezembro	Webinário - 10 anos da Ouvidoria do TRE-SP	6 servidoras e 1 servidor

Participação em Comissão/Grupos de Trabalho- 2021

Grupo	Assunto	Participantes
Grupo de Trabalho da Lei Geral de Proteção de Dados – GTLGPD	Lei Geral de Proteção de Dados	2 servidoras
Grupo de Trabalho de Atendimento ao Público	promover estudos sobre a definição de novas diretrizes para o atendimento ao público (horário de atendimentos, canais de atendimento, atendimento presencial x atendimento virtual, atendimento em centrais (ex. Poupatempo, cartórios que compartilham ambientes físicos).	1 servidora
Grupo de Trabalho Multidisciplinar incumbido de elaborar o programa de Integridade do Tribunal	Promover institucionalmente, princípios, valores e diretrizes que disseminem a cultura e a gestão da integridade no âmbito do Tribunal, assegurando, de forma razoável, o cumprimento da sua missão, visão e objetivos estratégicos	1 servidor

Planejamento de Atividades para 2022



<https://4cinco.com/planejamento-de-metas/>

Para o ano de 2022 estão previstas as seguintes ações:

1. Reformulação da tabela de classificação dos assuntos registrados no Sistema OUVE.
2. Elaboração de manual com as Instruções de Trabalho descrevendo todos os procedimentos adotados para o tratamento das demandas recebidas na Ouvidoria
3. Instruções Normativas complementares
4. Desenvolver um manual para utilização do Sistema OUVE
5. Realização de audiência com a sociedade
6. Implantação do Chatbot do TRE - SP– atendimento imediato para sanar dúvidas do cidadão-usuário por meio da inteligência artificial
7. Contribuição na elaboração do guia das Ouvidorias Eleitorais em parceria com o TSE
8. Proposição de alterações na Resolução TRE-SP 454/2018

Resultados – Dados Estatísticos

O Estado de São Paulo concentra o maior eleitorado do País, possuindo em dezembro de 2021 mais de 31,9 milhões de eleitores, tendo como consequência o aumento de quantitativo de eleitores que procuram os serviços eleitorais.

Em confronto com o ano de 2020, o ano de 2021 sofreu um decréscimo no quantitativo de eleitoras e eleitores que procuraram o atendimento da Justiça Eleitoral. Observa-se que todos os canais de atendimento (Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – NATE, Núcleo de Informação ao Cidadão – NIC e Núcleo de Apoio à Ouvidoria) sofreram redução no atendimento.

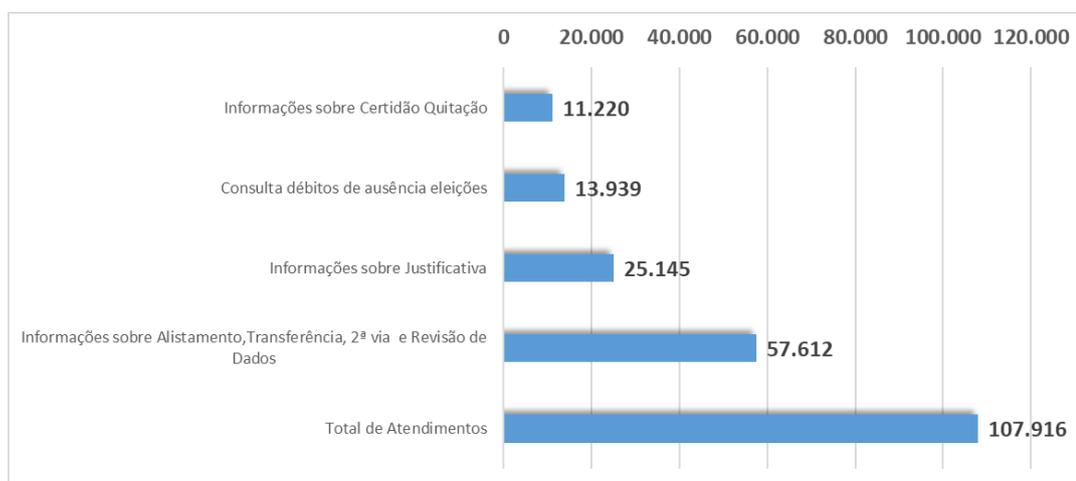
No que tange a 2020, ano em que realizou-se as eleições municipais, o volume de demandas são bem maiores, pois estão atreladas à regularização de inscrição eleitoral e às questões relacionadas ao processo eleitoral.

Apresentam-se a seguir os dados estatísticos do atendimento prestado pelos principais canais de atendimento ao cidadão do TRE-SP durante o ano de 2021.

Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor

Período de 1º/ 01/2021 a 31/12/2021

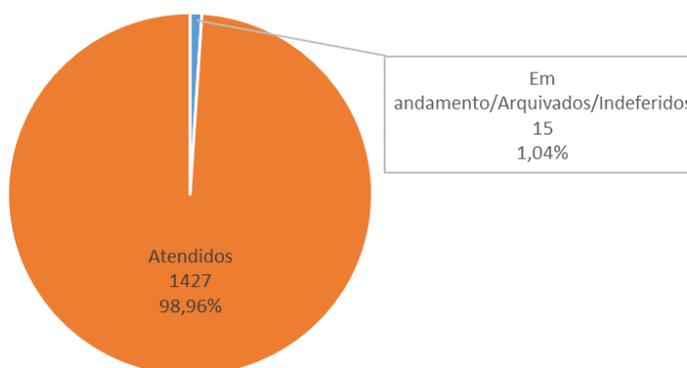
Total de atendimentos – 107.916



Núcleo de Informação ao Cidadão

Período de 1º/01/2021 a 31/12/2021

Total de atendimentos – 1.442



Mídias sociais

FACEBOOK- INSTAGRAM – TWITTER

Período de 1º/01/2021 a 31/12/2021

A Seção de Mídias e Campanhas (Coordenadoria de Comunicação Social) registrou a 2.363 atendimentos em 2021, conforme demonstrado abaixo:

2021	Facebook/Instagram	Twitter
1º quadrimestre	858	8
2º quadrimestre	975	68
3º quadrimestre	436	18
Total por rede	2.269	94
Total de todas as redes	2.363	

ALCANCE/IMPRESSÕES

No Facebook e no Instagram contabilizamos o alcance das publicações (quantidade total de pessoas que receberam as nossas postagens), já no Twitter contabilizamos as impressões (representam o número de vezes que a publicação foi exibida).

Alcance e Impressões			
2021	Facebook	Instagram	Twitter
Janeiro	440988	50665	89963
Fevereiro	462971	62758	88072
Março	329607	65053	219071
Abril	344137	50159	79431
Maio	335439	62112	117293
Junho	640248	62359	158707
Julho	355321	72581	220392
Agosto	481927	66988	73571
Setembro	470920	46264	133478
Outubro	289162	58980	60635
Novembro	211931	41044	61265
Dezembro	84811	41386	83841
Total por rede	4.447.462	680.349	1.385.719

ENGAJAMENTOS

O engajamento indica que a publicação é relevante para o público e inclui todas as ações envolvendo o post, como curtidas, comentários e compartilhamentos.

Engajamentos			
2021	Facebook	Instagram	Twitter
Janeiro	23098	2658	1903

Fevereiro	17866	3230	1380
Março	13358	3981	2968
Abril	14131	3173	1173
Maio	19138	4838	1623
Junho	45080	4870	2025
Julho	21408	6750	4263
Agosto	55494	5226	2119
Setembro	67200	2639	3512
Outubro	34774	3472	1442
Novembro	14467	2242	1146
Dezembro	2274	2398	1199
Total por rede	328.288	45.477	24.753

NOVOS SEGUIDORES

Novos Seguidores			
2021	Facebook	Instagram	Twitter
1º quadrimestre	270	1.039	34
2º quadrimestre	290	878	90
3º quadrimestre	67	659	102
Total de novos seguidores:	627	2.576	226
Número atual de seguidores	106.851	15.306	14.096

YOUTUBE

Total de **12.845** inscritos (acrécimo de 1.545 em relação ao ano anterior), **332** vídeos (104 novos vídeos em 2021), com 1.706.775 visualizações (292.358 visualizações em 2021).

Pontuação obtida no Facebook



Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu 1.951 manifestações no período de 1º/01/2021 a 31/12/2021, sendo que dentre essas manifestações 402 foram de reclamações, que em sua maioria trataram dos seguintes temas:

Principais temas tratados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria em 2021

Assunto	%
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Alistamento	51
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	31
Reclamação / Cartório Eleitoral / Atendimento por e-mail/telefone	31
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	27
Reclamação / Sistemas / TítuloNET	26
Reclamação / Justificativa	26
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	16
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência	14
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários	13
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Cancelamento da inscrição	13
Reclamação / Sistemas / e-Título	12
Reclamação / Eleição / Mesários / Folga	11
Reclamação / Serviços do TRE	10
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação	10
Reclamação / Cartório Eleitoral	9
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	9
Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração	9
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	8
Reclamação / Eleição / Eleições Suplementares	7
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil	6
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	4
Reclamação / Eleição / Mesários / Dispensa	3
Reclamação / Eleição / Mesários / Justificativa	3

Reclamação	3
Reclamação / Sistemas / Sistema Justifica	3
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação / Carteira Digital	3
Reclamação / Andamento Processual	2
Reclamação / Eleição / Mesários / Faltoso	2
Reclamação / Eleição	2
Reclamação / Sistemas / PJE	2
Reclamação / Eleição / Voto impresso	2
Reclamação / Sistemas / FiliaWeb	2
Reclamação / Serviços do TRE / Concurso Público	2
Reclamação / Encaminhamento TSE	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	1
Reclamação / Sistemas / Transparência	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Decisão Judicial	1
Reclamação / Público interno	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Treinamento	1
Reclamação / Outros órgãos / Estadual	1
Reclamação / Servidor / Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Sistemas / Site do TRE	1
Reclamação / Sistemas / Site do TSE	1
Reclamação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Reclamação / Serviços do TRE / Informações no site	1
Reclamação / Sistemas / SEI	1
Reclamação / Sistemas / SIEL	1
Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitoral	1
Reclamação / Justificativa / Eleições Suplementares	1
Reclamação / Sistemas / SISTEMAS	1
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Exterior	1
Reclamação / Eleição / Local de Votação	1
Reclamação / Serviços do TRE / Contrato de terceirizados	1
Reclamação / Eleição / Apoio Logístico	1
Reclamação / Outros órgãos	1
Reclamação / Abertura do TRE	1

Reclamação / Cartório Eleitoral / Tempo de Espera	1
Reclamação / Eleição / Prestação de contas	1
Total	402

Providências Adotadas para Solução dos Problemas Apresentados

Segue rol exemplificativo:

- Reclamação da mulher trans que fez biometria antes de realizar a transição de gênero. Informou que conseguiu alterar os seus dados cadastrais, no entanto, não conseguiu alterar a foto que consta no cadastro de eleitores da Justiça Eleitoral. Relatou que a imagem que consta no título eleitoral não tem nada mais a ver com a imagem atual e com o gênero. Alegou que não quer passar constrangimento durante a votação nas eleições. A Ouvidoria entrou em contato com a Corregedoria Regional Eleitoral a qual encaminhou expediente registrado no SEI 0600286-62.2021.6.26.0000 para Corregedoria-Geral Eleitoral que determinou a desvinculação da foto do cadastro da eleitora.
- Reclamação da eleitora (249ª-ZE-SP) que, ao solicitar uma alteração temporária de seção eleitoral (eleição 2020) para uma seção com acessibilidade, em razão de limitação motora, acabou sendo deslocada para outro local de votação pertencente a 398ªZE, com 24km de distância de sua residência. A Ouvidoria entrou em contato com a Chefe de Cartório da 249ª ZE-SP. Verificado o equívoco a Chefe de cartório entrou em contato com a eleitora e se prontificou a leva-la à seção eleitoral no dia da eleição. Em 5/5/21, a Ouvidoria entrou em contato novamente com o cartório a fim de obter informações sobre a solução definitiva da situação da eleitoral. Em resposta a Chefe de cartório informou que orientou a eleitora a preencher o formulário online “Título Net” para alteração da seção eleitoral acessível.
- Reclamação de eleitor, relatando que solicitou desfiliação do partido PCdoB em 29/09/2014, porém no sistema ainda consta a filiação partidária. A Ouvidoria entrou

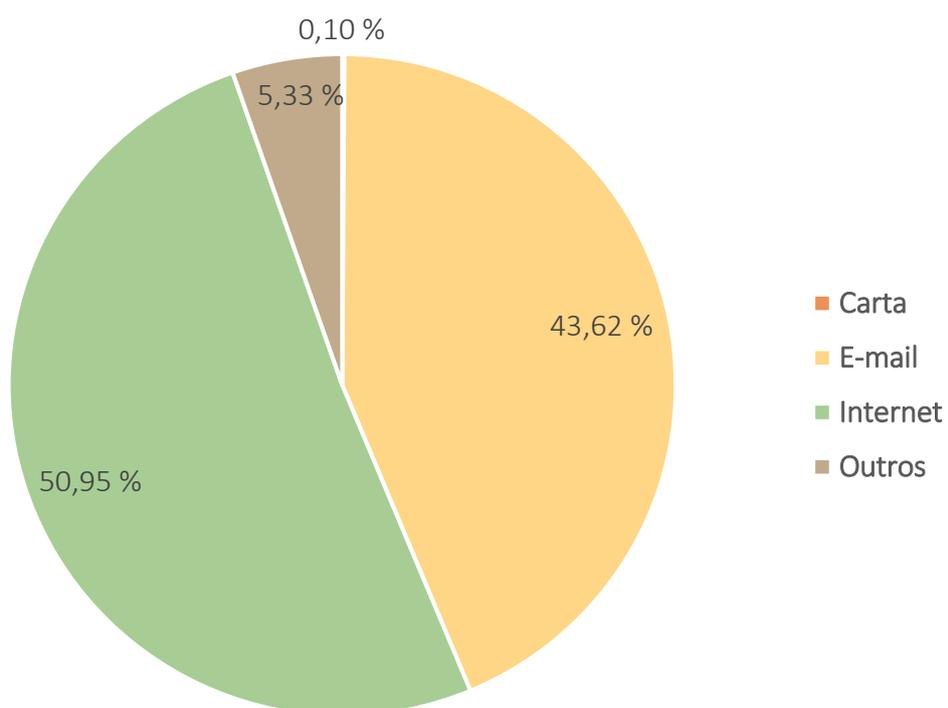
em contato com o cartório eleitoral da 423ªZE, responsável pela inscrição do eleitor e o problema foi resolvido.

- Reclamação do eleitor, relatando que, ao preencher o formulário eletrônico “Título Net” o campo endereço e bairro não está na lista do município onde reside. A Ouvidoria entrou em contato com a Secretaria de Tecnologia deste Tribunal a qual providenciou a inclusão do endereço/bairro informado pelo eleitor no sistema.

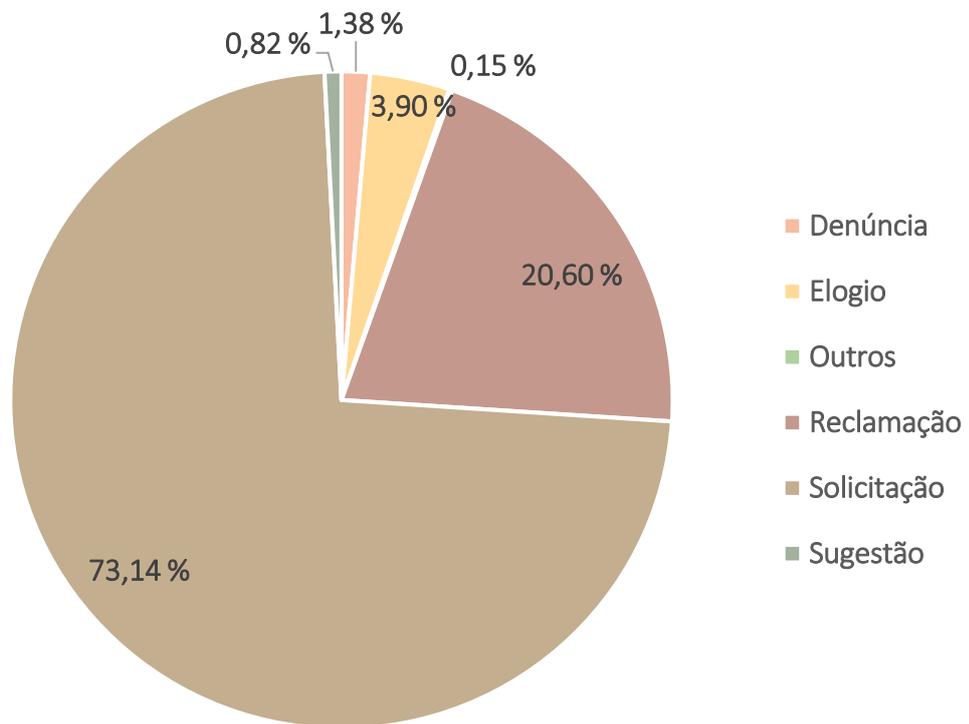
Dados estatísticos

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

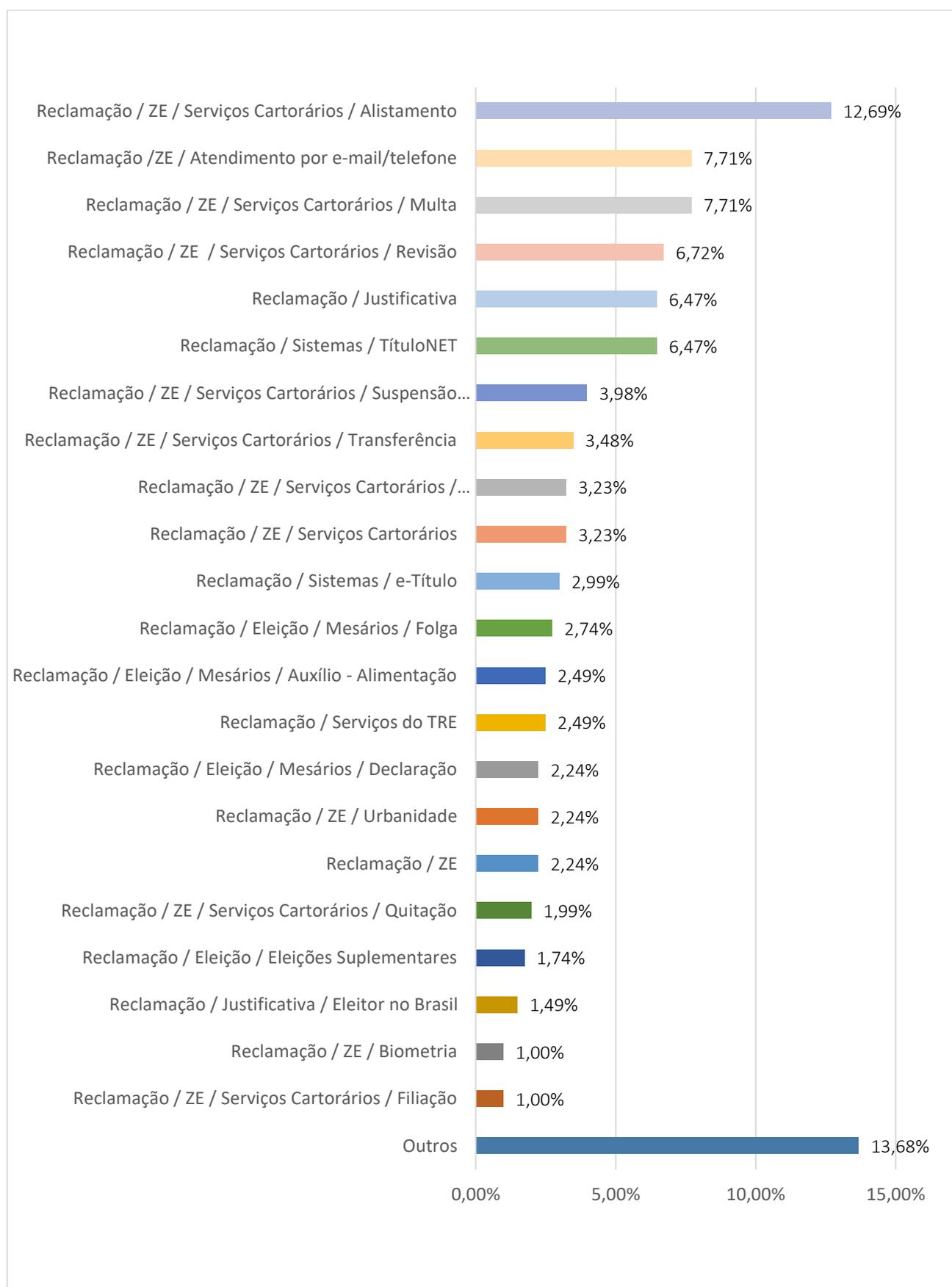
1. Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal:



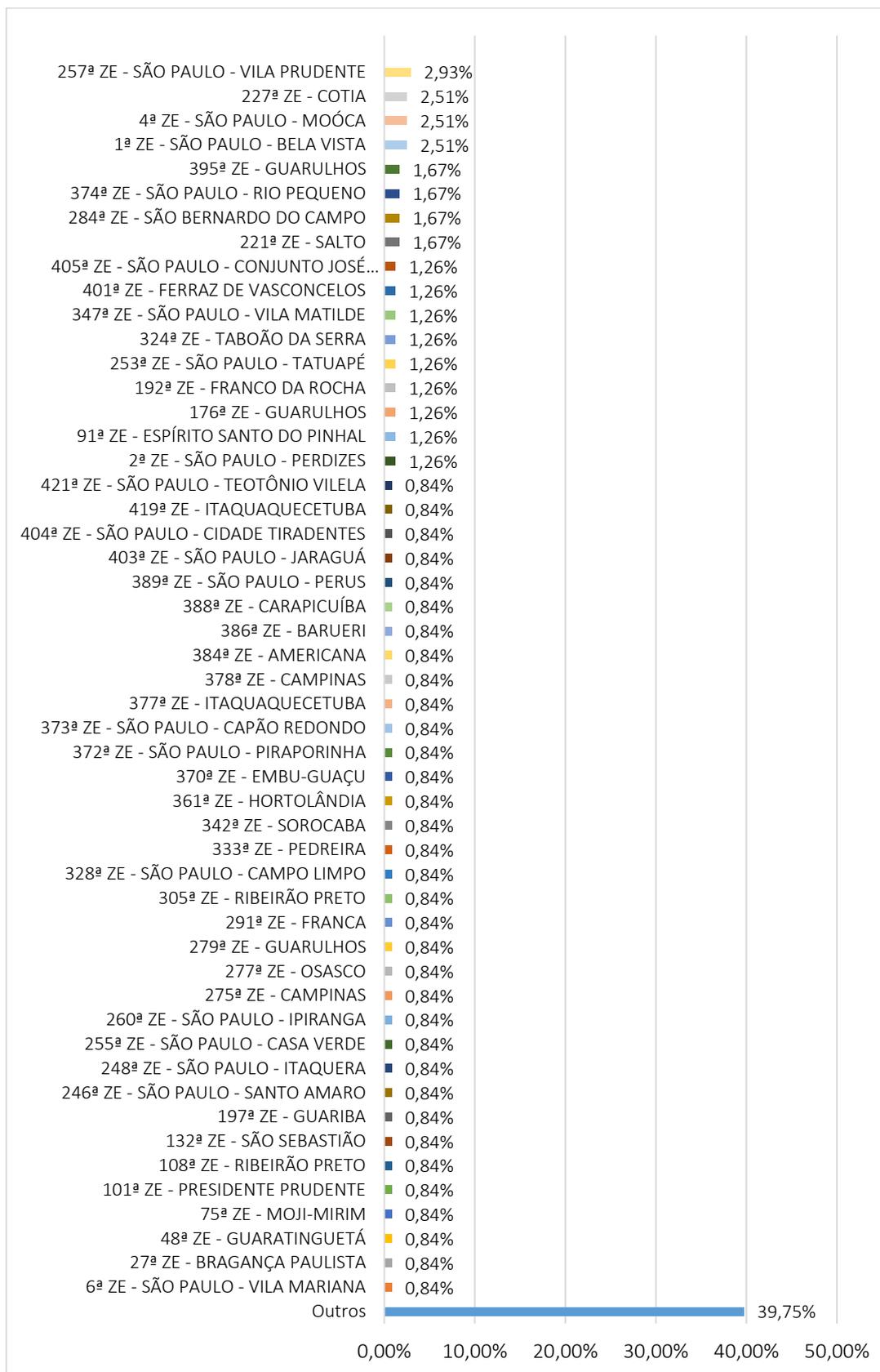
2. Tipos de demandas recebidas/ano



3. Tipos de Reclamação por assunto/ano – 2021

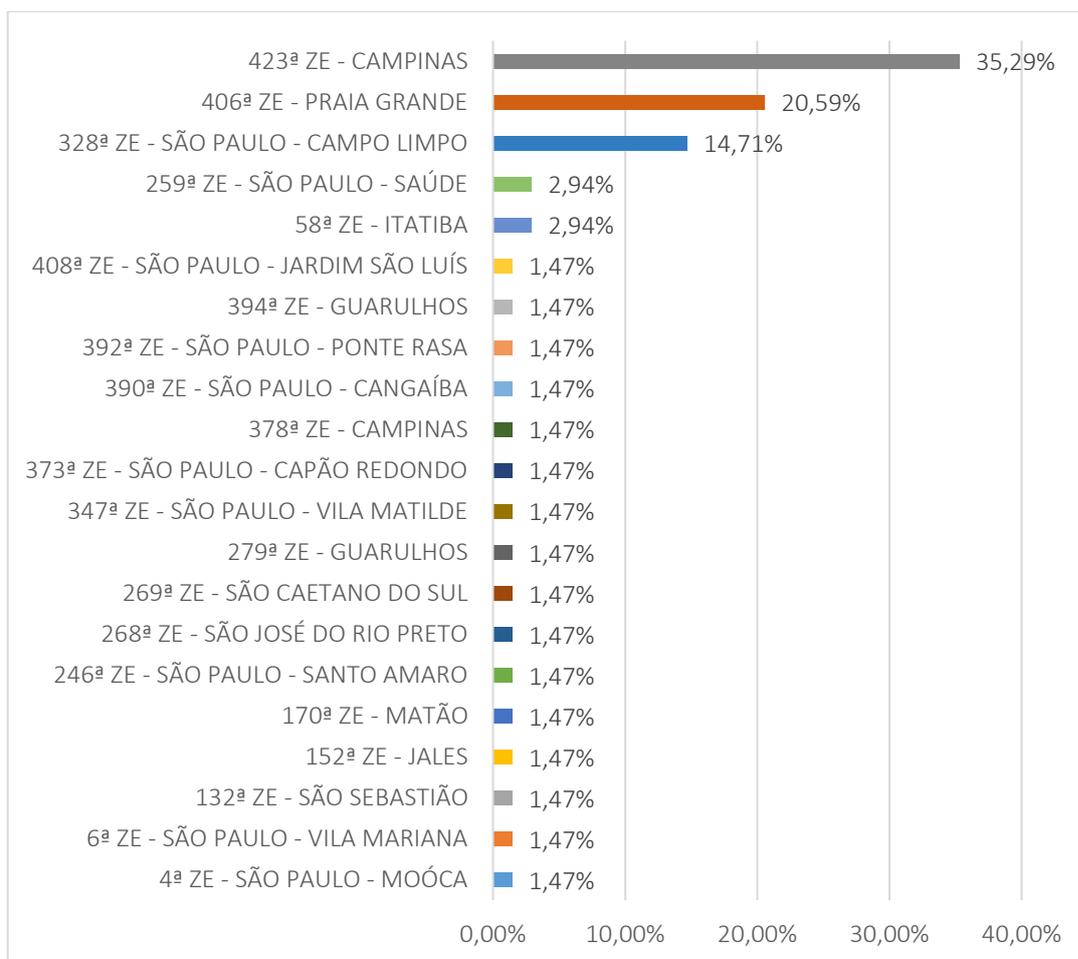


4. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Reclamação





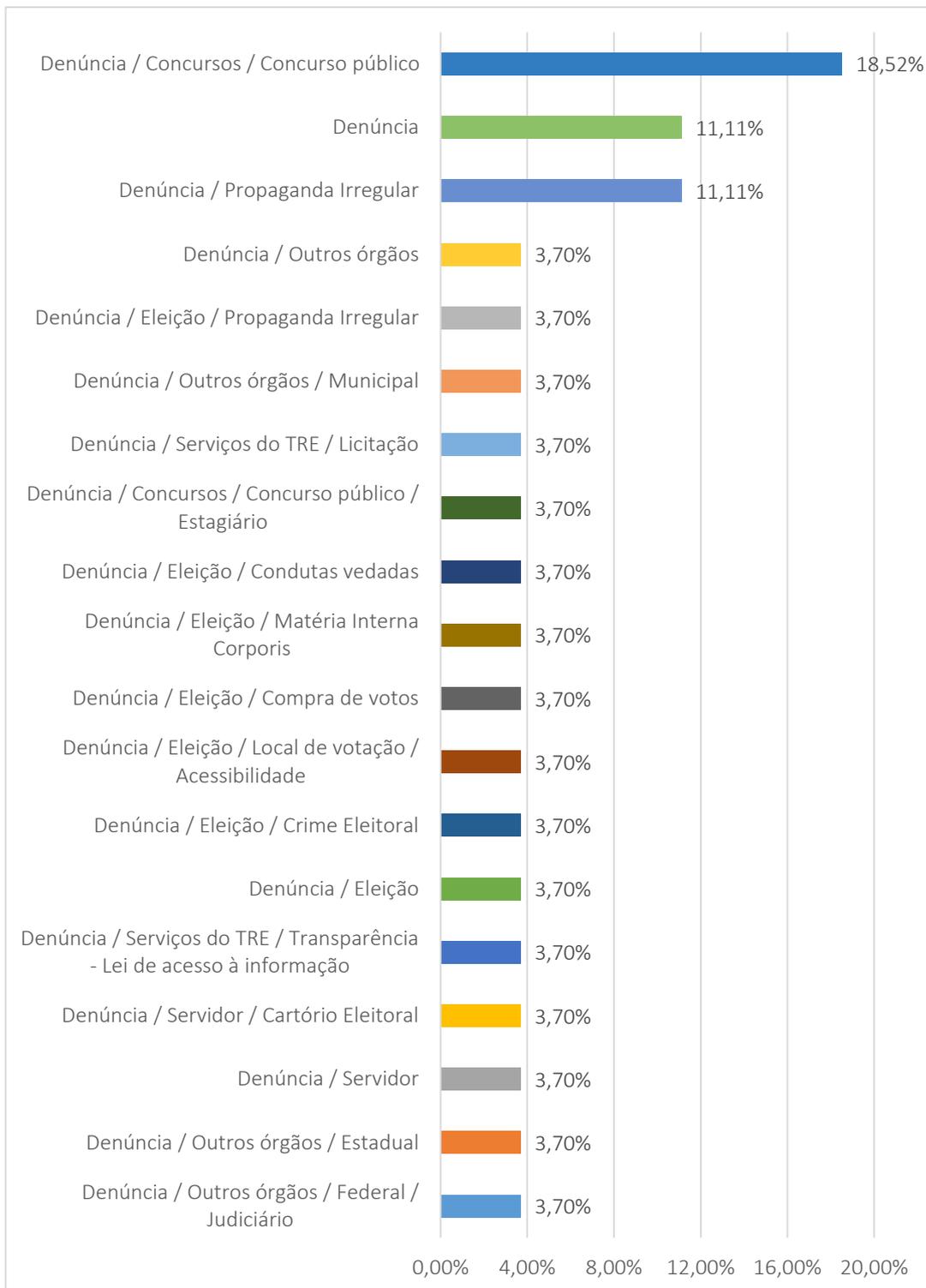
5. Ranking das Zonas Eleitorais com maior índice de Elogio



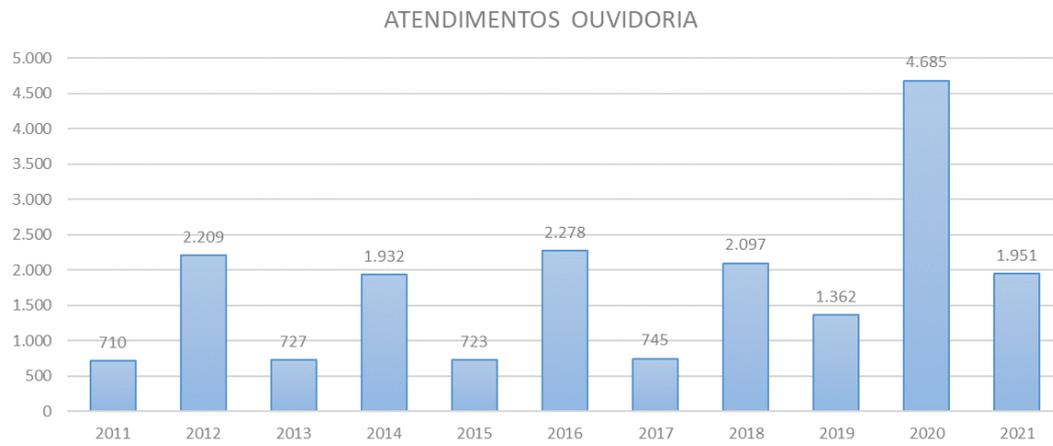
Obs.: Nos elogios referentes a 423ª ZE – Campinas estão incluídos os elogios referentes ao trabalho prestado pela Central de Atendimento -CA 92 (033ªZE, 274ªZE, 275ª ZE, 378ªZE, 379ª ZE; 380ª ZE)



6. Quantidade de denúncias recebidas/ano



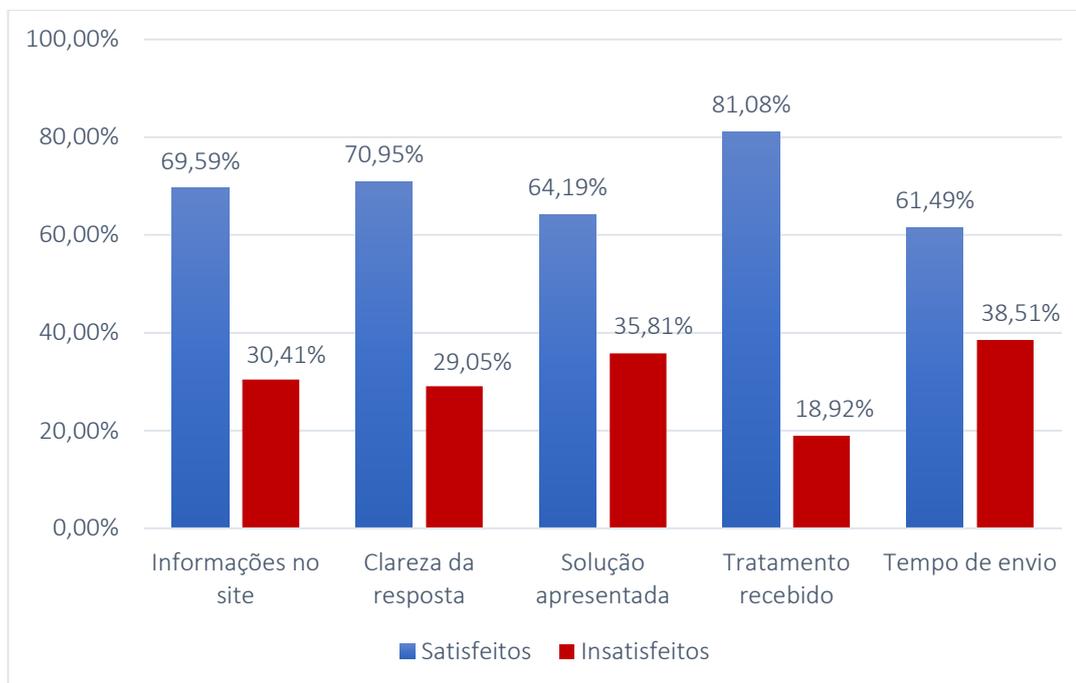
7. Série histórica – período de 2011 a 2021



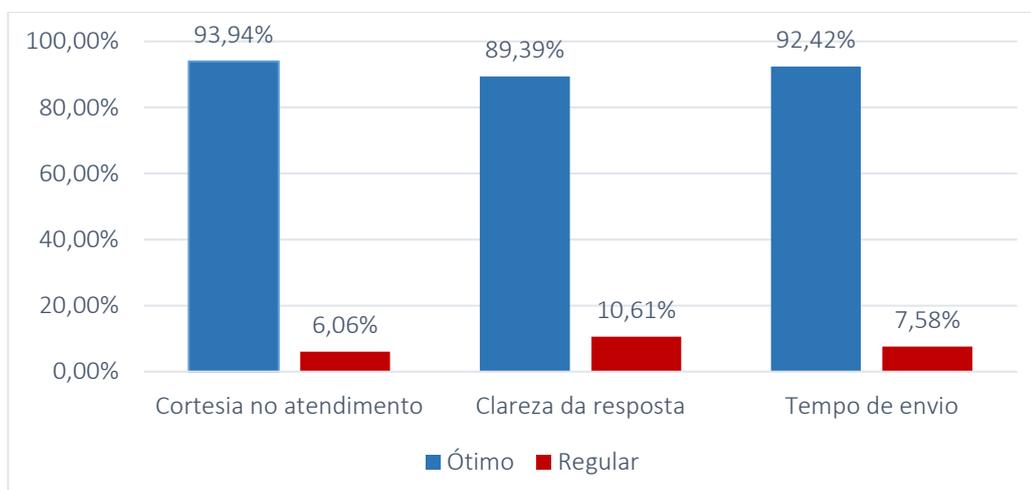
Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos serviços do TRE-SP

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).

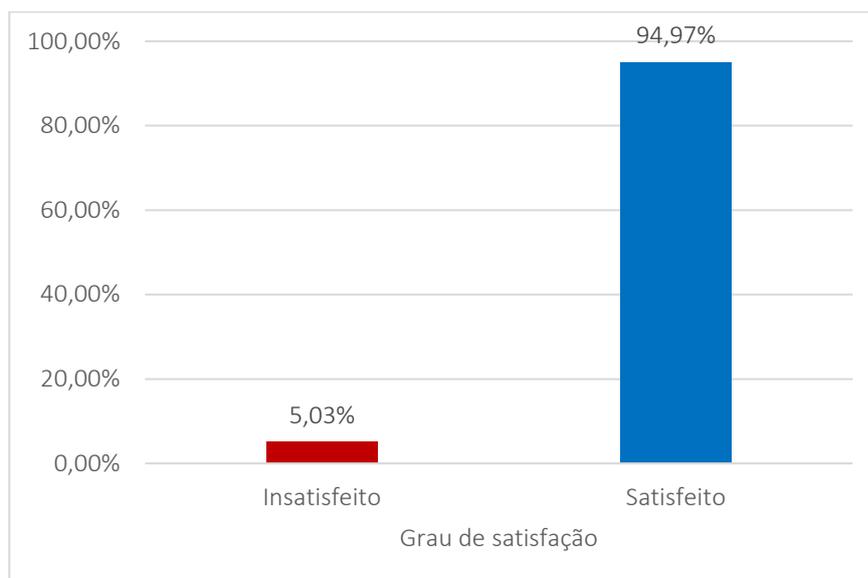
1. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Ouvidoria – (296 participantes)



2. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Informação ao Cidadão – (198 participantes)



3. Pesquisa de Satisfação aplicada pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – NATE (5.167 Participantes)



4. Pesquisa de Satisfação aplicada pela Secretaria Judiciária

Não houve avaliação no período

Nota explicativa: considerando a situação de pandemia causada pela COVID-19 ocorreu a suspensão do atendimento presencial em boa parte do ano 2021. Dessa forma, houve prejuízo na aplicação dessa pesquisa no ano de 2021.

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

Não houve avaliação no período

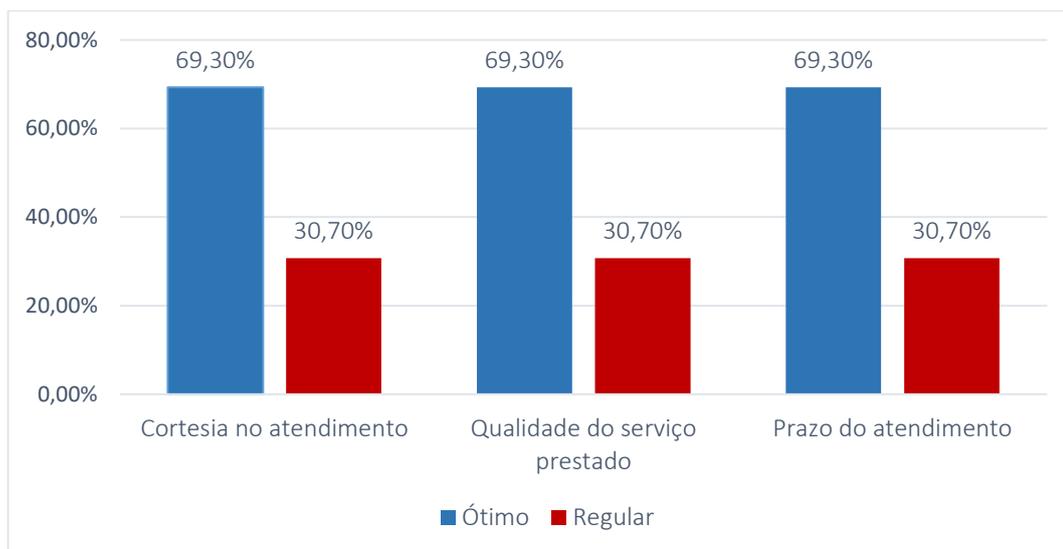
Nota explicativa: considerando a situação de pandemia causada pela COVID-19 ocorreu a suspensão do atendimento presencial em boa parte do ano 2021. Dessa forma, houve prejuízo na aplicação dessa pesquisa no ano de 2021.

6. Pesquisa Eletrônica aplicada pela internet

A) Pesquisa por E-mail (150 participantes)

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.

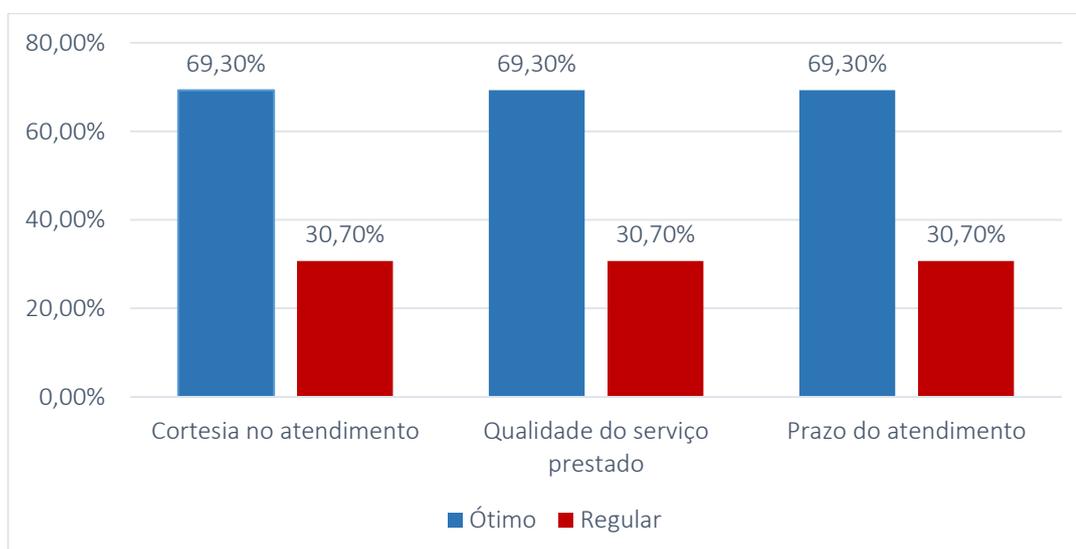


Nota explicativa: considerando a situação de pandemia do COVID-19 e necessidade de os órgãos públicos adotarem medidas para conter a propagação do vírus, em 17 de março os cartórios passaram a trabalhar com horário reduzido e em 20 de março foi suspenso o atendimento presencial. Assim, foram suspensos novos agendamentos e os atendimentos agendados foram cancelados, tendo sido notificados os eleitores interessados por email.

Dessa forma, no ano de 2021, houve prejuízo na aplicação dessa pesquisa.

B) Pesquisa eletrônica realizada pelo site do TRE-SP – (114 participantes)

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



Indicadores de desempenho

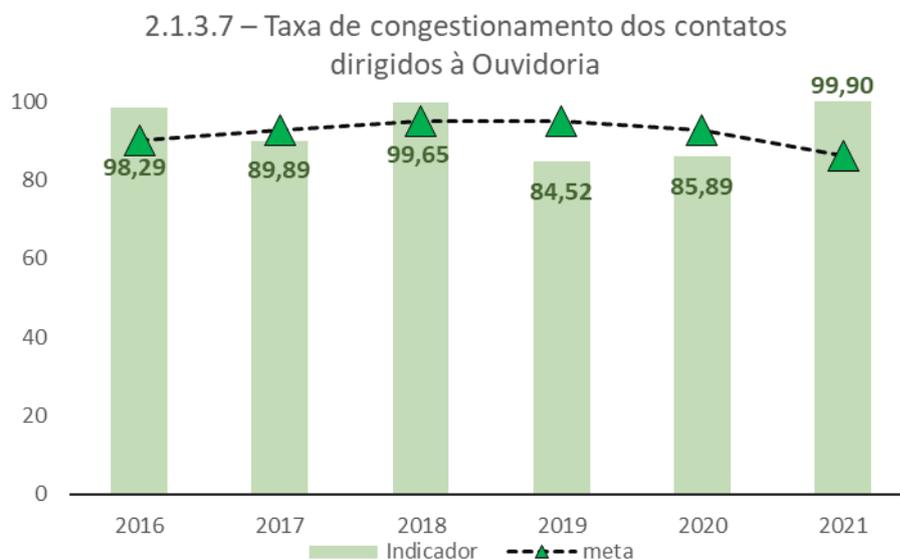
Indicadores da Ouvidoria

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macrodesafio Garantia dos Direitos Fundamentais - Promover a Cidadania e a Responsabilidade Social 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 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

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

Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

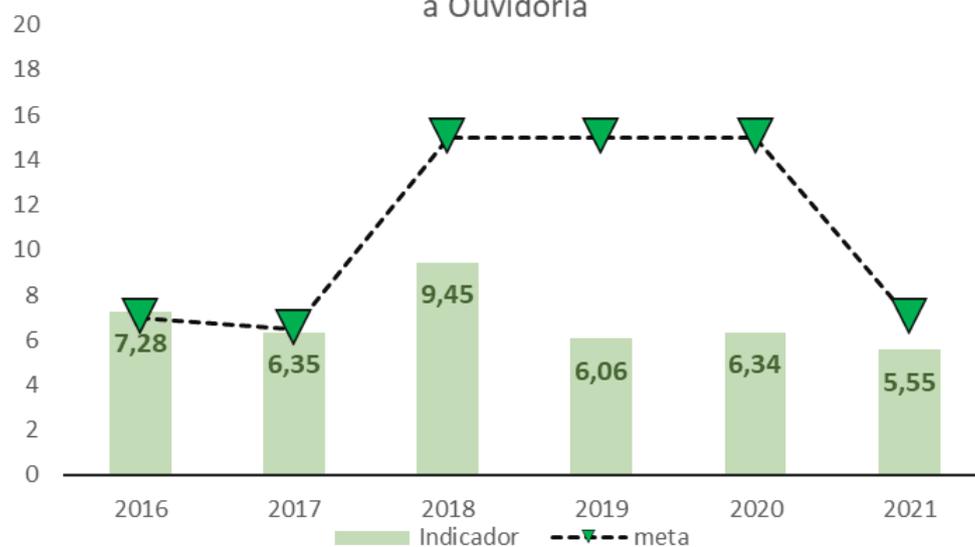


Dados relacionados à apuração do indicador no ano de 2021

Quantitativo de respostas pendentes no fechamento do período	152
Total de contatos que receberam resposta no período base	2077
Total de contatos recebidos no período base	2079
Índice de respostas apurado	99,40
Meta 2021	86,00
% de atingimento da meta	100,00

Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

2.1.3.8- Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria



Dados relacionados à apuração do indicador no ano de 2021	
Número de contatos respondidos no período analisado	2077
Somatório da quantidades de dias úteis	11520
Tempo médio apurado	5,55
Meta 2021	7
% de atingimento da meta	100,00

