# OUVIDORIA TRE-SP

**RELATÓRIO DE GESTÃO**

## EXERCÍCIO 2018

JANEIRO/2019

# ADMINISTRAÇÃO DO TRE

## Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

| | |
|---|---|
| PRESIDENTE: | DESEMBARGADOR CARLOS EDUARDO CAUDURO PADIN |
| VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR: | DESEMBARGADOR WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR |
| DIRETOR-GERAL: | CLAUCIO CRISTIANO DE ABREU CORRÊA |

## Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

| | |
|---|---|
| JUIZ OUVIDOR: | VITOR GAMBASSI PEREIRA( A PARTIR DE 09/04/2018) |
| DESEMBARGADOR OUVIDOR: | PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA ( 10/01/2018 a 02/04/2018) |

**Equipe de apoio:**
Regina Rufino - Assistente  de Ouvidoria
Celina Pinheiro da Rocha Costa
Cineide Helena Vitorino de Andrade
Luciana Rocha Laporta
Suely Ito

**Redação:**
Regina Rufino
Celina Pinheiro da Rocha Costa
Cineide Helena Vitorino de Andrade
Luciana Rocha Laporta
Suely Ito

**Projeto Gráfico/Diagramação/Editoração:**
Marcelo Lessi de Mello
Roberta Cristina do Nascimento

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 nº 9.610/98.

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
Rua Francisca Miquelina, 123 - Bela Vista
São Paulo - SP - CEP 01316-900
Janeiro/2019

# SUMÁRIO


APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA ..... 6
INTRODUÇÃO ..... 8
CANAIS DE RELACIONAMENTO DO TRE-SP COM A SOCIEDADE ..... 10
GESTÃO DA OUVIDORIA ..... 12
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA ..... 12
DIVULGAÇÃO INSTITUCIONAL ..... 12
DESTAQUES DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA EM 2018 ..... 13
RECADASTRAMENTO BIOMÉTRICO E ELEIÇÕES GERAIS 2018 ..... 13
ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS DA OUVIDORIA ..... 15
ALTERAÇÃO DA IDENTIDADE VISUAL DA OUVIDORIA ..... 17
ALTERAÇÃO DO NOME E DA IDENTIDADE VISUAL DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO ..... 18
APOIO DA OUVIDORIA À ADMINISTRAÇÃO ..... 19
PROJETO "EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO" EM PARCERIA COM A SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS ..... 22
ENCONTROS DE TRABALHO ..... 24
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS APRESENTADOS ..... 27
AÇÕES DE CAPACITAÇÃO INTERNA EM 2018 ..... 30
PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA 2019 ..... 31
DADOS ESTATÍSTICOS ..... 32
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS ..... 46
INDICADORES DA OUVIDORIA ..... 55

# APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

**Criada em 26/07/2011**
**Gestor:**
**Juiz Ouvidor Vitor Gambassi Pereira**

No biênio 2018/2019 assumi as funções de Juiz Ouvidor do Tribunal Regional de São Paulo, sob a gestão do Desembargador Carlos Eduardo Cauduro Padin. Estar à frente de tão relevante função possibilitou a este magistrado entender a imprescindibilidade da manutenção de um canal de diálogo aberto entre a Justiça Eleitoral e a sociedade, a destinatária, em última análise, de todo o serviço eleitoral prestado.

Em 2018, após a aprovação da Lei n. 13.460/17 - que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública -, a atuação da Ouvidoria do TRE-SP foi atualizada, por meio da Resolução TRE-SP n. 454/2018. Dentre diversas inovações, duas referem-se às atribuições da Ouvidoria e merecem destaque: a possibilidade de realização de audiências de mediação e conciliação de conflitos entre o usuário e os órgãos do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo e a realização de audiências públicas.

Essas duas novas funções da Ouvidoria vêm ao encontro das reivindicações sociais para ampliar a transparência e a participação popular na gestão da coisa pública, mormente tratando-se de órgão essencial à vida democrática que é a Justiça Eleitoral. Assim, se as audiências públicas serão feitas para disseminar os direitos dos usuários, prestar informações sobre a atuação da Ouvidoria e os serviços da Justiça Eleitoral,

podendo ser palco para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral de São Paulo, as audiências de mediação e conciliação buscam integrar a sociedade e o TRE-SP, resolvendo extrajudicialmente - e, portanto, de forma mais célere e eficaz - eventuais conflitos existentes entre os eleitores e os órgãos do Tribunal Eleitoral de São Paulo.

A busca por autonomia da Ouvidoria Eleitoral de São Paulo manter-se-á como norte neste ano de 2019, de forma a possibilitar que a atuação se dê sem ingerências externas, focada que será no atendimento eficaz aos eleitores e às eleitoras e na resolução das demandas apresentadas.

Além da inovação trazida com a Resolução TRE-SP n. 454/2018, a Ouvidoria manteve-se firme em seu propósito de atender e solucionar as demandas encaminhadas pelos eleitores e pelas eleitoras paulistas. Aliás, boa parte dos atendimentos realizados em 2018, ano eleitoral, concentrou-se justamente no período das eleições, fazendo com que as servidoras da Ouvidoria trabalhassem incessantemente e com notável afinco para dar cabo a toda a demanda.

Por isso, esse espaço não seria completo sem as devidas homenagens às valorosas servidoras da Ouvidoria do TRE-SP, Celina Pinheiro da Rocha Costa, Cineide Helena Vitorino de Andrade, Luciana Rocha Laporta, Regina Rufino e Suely Ito. A elas agradeço pela acolhida e pelo apoio constante, reconhecendo que, sem elas, nenhum avanço seria possível.

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

# INTRODUÇÃO

OUVIDORIA TRE-SP

**Apresentação**

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

Este documento contempla informações relacionadas à gestão da Ouvidoria e dados estatísticos sobre as demandas registradas nos principais canais de contato utilizados pelos usuários no ano de 2018, 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 7 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 COM A SOCIEDADE

O Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo considera que a comunicação direta entre os cidadãos e as instituições públicas é fundamental para o aprimoramento da gestão do serviço público. Assim, no intuito de manter-se conectado com o público externo, o Tribunal disponibiliza diversos canais de atendimento ao cidadão.

Portal da Justiça Eleitoral na internet - www.tre-sp.jus.br

Endereço eletrônico no qual o cidadão pode obter informações institucionais, acessar o Portal da Transparência, consultar o "Tira dúvidas", a Carta de Serviços ao Usuário, utilizar o serviço de Agendamento para a coleta de dados biométricos, emitir certidões, consultar o local de votação, obter o endereço dos Cartórios Eleitorais, etc.

**Disque 148**
**(Serviço Tarifado)**

Central de Atendimento ao Eleitor

Central telefônica colocada à disposição do público para prestar esclarecimentos sobre o serviço eleitoral.

Acesso à Informação

Núcleo de Informação ao Cidadão

(http://www.tre-sp.jus.br/transparencia/acesso-a-informacao)

Unidade criada, em 30 de julho de 2012, para atender às disposições da Lei n. 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (Portaria TRE-SP n. 134/2012).

OUVIDORIA TRE-SP

Ouvidoria

(http://www.tre-sp.jus.br/o-tre/ouvidoria)

Unidade criada, em 26 de julho de 2011, para atender as demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios (Portaria TRE-SP n.º 61/2011, revogada pela Resolução TRE-SP n.454/2018).

# CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS MÍDIAS SOCIAIS

**Facebook**
Acesse nossa página:
www.facebook.com/tresp.oficial

**Twitter**
Siga-nos no twitter:
@trespjusbr

**Youtube**
Acesse nosso canal em
www.youtube.com/trespjusbr

**Instagram**
Siga-nos no Instagram:
@trespjus

# 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 prévio pelo email 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.

## DESTAQUES DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA EM 2018

### Recadastramento Biométrico e Eleições Gerais 2018

Em 2018, verificou-se um aumento das demandas registradas na Ouvidoria, em virtude da expansão do Programa de Identificação Biométrica do Eleitor(recadastramento biométrico) e das eleições gerais, sendo que a maior parte das manifestações foi relacionada aos seguintes temas:

- Reclamações sobre a indisponibilidade de vagas para agendamento e atendimento de eleitores nos cartórios e postos da Justiça Eleitoral;

- Reclamações referentes ao atendimento ao público prestado pelo Cartório Eleitoral - urbanidade;

- Reclamações referentes ao Sistema Justifica;
- Reclamações/consultas envolvendo os mesários: convocação, declaração, dispensa, folga e cartão "auxílio-alimentação";
- Reclamações referentes à emissão de certidão de quitação pela internet;
- Reclamações referentes ao local de votação e à acessibilidade;
- Reclamações referentes ao sistema E-Título;
- Denúncias e reclamações relativas a propaganda eleitoral e debate na TV;
- Denúncias e reclamações referentes às urnas eletrônicas, foto/vídeo do voto;
- Denúncias e reclamações referentes às fakenews;
- Denúncias, reclamações e sugestões sobre o Registro de candidaturas;
- Denúncias relativas ao enquadramento de candidatos na Lei da Ficha Limpa;

- Consultas sobre matéria eleitoral.

## Atualização das Normas da Ouvidoria

Em 19 de outubro de 2018, foi publicada a Resolução TRE-SP n.º 454/2018, a qual dispõe sobre a regulamentação das atribuições, atividades e estrutura administrativa da Ouvidoria do TRE-SP , revogando-se as Portarias TRE-SP n.ºs 61/2011, 65/2012 e 15/2016.

A referida Resolução também regulamentou, no âmbito da Ouvidoria, a Lei nº 13.460/2017, que assegura a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Destaques do novo dispositivo:

## Alteração da Identidade Visual da Ouvidoria

Aproveitando as inovações trazidas pela Lei n.º 13.460/2017, denominada Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, esta Ouvidoria reformulou a sua identidade visual, enfatizando o atendimento digital realizado pela Unidade e demonstrando o amplo e fácil acesso ao canal de relacionamento do cidadão com a Justiça Eleitoral por meio da Ouvidoria.

Identidade visual anterior

Nova identidade visual

## Alteração do Nome e da Identidade Visual da Carta de Serviços ao Usuário

Em virtude da publicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cuja vigência se iniciou em 21 de junho de 2018, a Ouvidoria do TRE-SP, em parceria com a Corregedoria Regional Eleitoral, a Secretaria Judiciária e a Coordenadoria de Comunicação Social, promoveu a atualização do conteúdo da Carta de Serviços, procedendo inclusive à modernização de sua identidade visual e atualização para a nomenclatura: **Carta de Serviços ao Usuário.**

Identidade visual anterior

Nova identidade visual

## Apoio da Ouvidoria à Administração

No papel de apoio à gestão, os servidores da Ouvidoria participaram das seguintes frentes de trabalho:

**Final de Alistamento:**

Posto Anhangabaú

Em 9 de maio de 2018, findou o prazo para tirar e transferir título de eleitor antes das eleições. No período que antecedeu o fechamento do cadastro um grande fluxo de eleitores se dirigiu aos cartórios eleitorais, sendo necessário deslocar servidores da Secretaria do Tribunal para ampliar a capacidade de atendimento dos cartórios.

A Ouvidoria participou dos trabalhos de final de alistamento eleitoral, designando 1 servidora para auxiliar nos trabalhos de supervisão de atendimento ao público na Central de Biometria  Anhangabaú e 1 servidora para auxiliar nos trabalhos de atendimento ao público no cartório da 1ª Zona Eleitoral - Bela Vista.

No período de agosto a setembro de 2018, a Ouvidoria designou uma servidora para participar do grupo de trabalho incumbido de auxiliar a Secretaria Judiciária no trabalho de análise dos mais de 3.000 pedidos de registro de candidatura.

Em outubro de 2018, a Ouvidoria designou 1 servidora para auxiliar nos trabalhos de preparação dos locais de votação sob a jurisdição do cartório da 1ª Zona Eleitoral - Bela Vista, no 1º e 2º turnos das eleições.

## Projeto "Excelência no Atendimento ao Público" em parceria com a Secretaria de Gestão de Pessoas

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

Dentre as atividades que compõem o referido projeto, destacam-se as seguintes:

a) Entrevista com o Juiz Ouvidor - Episódio 1 - para transmitir ao público em geral informações sobre o papel da Ouvidoria, sua função como mediadora na busca da solução mais adequada às demandas trazidas pelos cidadãos-usuários da Justiça Eleitoral, reforçando sempre a ideia de conciliação, além de tratar da importância da estrutura organizacional da Ouvidoria do TRE-SP.

A referida entrevista foi gravada em vídeo e disponibilizada na intranet do Tribunal Regional Eleitoral em dezembro de 2018, para acesso a todos os servidores do Tribunal. A

disponibilização do aludido vídeo na internet e Youtube foi programada para o ano de 2019.

b) Entrevista com o Juiz Ouvidor - Episódio 2 - tendo como tema a importância da cordialidade e da busca da excelência no atendimento ao público, principalmente considerando o número crescente de eleitores atendidos conforme o Programa de identificação Biométrico do Eleitor se expande, tornando-se um desafio para os cartórios eleitorais.

A referida entrevista foi gravada em vídeo em 2018, tendo sido programada a sua divulgação na página do Tribunal na intranet e na internet, além do canal do TRE-SP no Youtube, para fevereiro de 2019.

c) Apresentação da Equipe da Ouvidoria - produção em vídeo realizada em 2018 com publicação prevista para o ano 2019.

d) Animação sobre conscientização do papel da Ouvidoria - produção em vídeo em 2018 com publicação prevista para o ano de 2019.

## Encontros de Trabalho

### 07 e 08/06/2018 - XI Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral

O encontro realizado na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, em São Luís - MA, contou com a participação do Juiz Ouvidor, Dr. Vitor Gambassi Pereira, e da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino. No evento, foi eleita a nova Comissão Executiva do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, tendo o Juiz Ouvidor, Dr. Vitor Gambassi Pereira, sido eleito 1º secretário.

O evento teve como principal tema o debate acerca dos impactos da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos, na atuação das Ouvidorias Eleitorais, além do compartilhamento de boas práticas realizadas pelas Ouvidorias voltadas ao aperfeiçoamento da qualidade do atendimento ao eleitor.

**28/09/2018 - I Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário**

O encontro reuniu representantes das Ouvidorias dos diversos segmentos do Poder Judiciário brasileiro e foi realizado na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, em Brasília, contando com a participação do Juiz Ouvidor do TRE-SP, Vitor Gambassi Pereira, e da Assistente de Ouvidoria, Regina Rufino.

O objetivo do encontro foi promover a integração entre as Ouvidorias e o compartilhamento de experiências de modo a contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas proativas na atuação do Poder Judiciário do Brasil.

**21,22 e 23/11/2018 - XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores**

XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores - Servidores das Ouvidorias Eleitorais do Pará, Pernambuco, Piauí, São Paulo e Tocantins.

O Congresso de Ouvidores, realizado em São Paulo-SP, foi organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO, contando com a participação das servidoras Suely Ito e Luciana Rocha Laporta da Ouvidoria do TRE-SP.

Durante o evento, foram abordados os temas: Ouvidoria - Princípios e Valores da Democracia; Ouvidoria e Accountability - a responsabilidade como valor democrático; Valorização profissional do Ouvidor - conhecimento e prática; Ouvidoria e Convivência Institucional; Ouvidorias Públicas; Ouvidorias Privadas e Voluntárias; Ouvidorias Privadas Não Voluntárias; Ouvidorias Organizacionais e Ouvidorias do Judiciário e do Ministério Público.

## Providências adotadas para Solução dos Problemas Apresentados

### a) Demandas envolvendo questões técnicas:

- Reclamação acerca da falta de acessibilidade no local de votação para alguns eleitores com dificuldade de locomoção. A equipe da Ouvidoria entrou em contato com os Chefes de Cartório e conseguiu, para o 2º turno das eleições, transferir algumas seções para o pavimento térreo.

- Reclamação acerca dos requerimentos de justificava por ausência às urnas realizados por meio do Sistema Justifica, pendente de processamento. A equipe da Ouvidoria entrou em contato com os Chefes de Cartório e conseguiu liberar, 20 requerimentos, possibilitando ao eleitor a emissão da certidão de quitação pela internet.

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

- Reclamação acerca de falta de vaga para agendamento com a finalidade de recadastramento biométrico. A equipe da Ouvidoria entrou em contato com os Chefes de Cartório e conseguiu 10 vagas adicionais em 2018. Na ausência de vagas extras, o eleitor era encaminhado para um dos postos eleitorais do Poupatempo.

**b) Demandas envolvendo questões comportamentais:**

- Reclamação acerca da urbanidade da equipe de atendimento dos Cartórios Eleitorais.

O Juiz Ouvidor adotou as seguintes providências:

a) Promoveu audiência de mediação e conciliação entre o cidadão-usuário e o Chefe de Cartório, a fim de solucionar a demanda;

b) Solicitou o apoio da Secretaria de Gestão de Pessoas e, em parceria com a Seção de Capacitação, foram criadas diversas ações educativas direcionadas aos servidores dos Cartórios Eleitorais;

c) No intuito de conscientizar a equipe de atendimento ao público, o Juiz Ouvidor gravou um vídeo direcionado aos servidores, destacando a importância da urbanidade e da excelência no atendimento;

**c) Demanda envolvendo cidadania:**

- Atendimento à solicitação de uma eleitora do Estado do Ceará que tentava localizar a sua genitora, inscrita no cartório eleitoral da 251ª ZE - Pinheiros. A Ouvidoria, em conjunto com a Assistente Social deste Tribunal, conseguiu viabilizar o contato entre mãe e filha.

## Ações de capacitação interna em 2018

| Período | Curso | Participantes |
|---|---|---|
| Abril | Gestão Estratégica com Foco na Administração Pública | 1 servidor |
| Junho | Gestão em Ouvidoria<br><br>Explicar o que Ninguém Consegue Entender | 1 servidor<br><br>1 servidor |
| Julho | Gestão em Ouvidoria | 1 servidor |
| Agosto | Elaboração de Relatórios, Pareceres e Notas<br><br>Técnicas<br>Acesso à Informação | 1 servidor<br><br>1 servidor |

## Planejamento de atividades para 2019

Para o ano de 2019 estão previstas as seguintes ações:

1. Realização de Audiência Pública - Tema: O Papel da Ouvidoria /Participação do Usuário no serviço público - Lei 13.460/2017;

2. Implementação da Pesquisa de Satisfação ao usuário dos serviços da Justiça Eleitoral. O questionário para avaliação será encaminhado para todos os eleitores que agendarem o atendimento por meio do Sistema AgendaBio. Após o atendimento o eleitor receberá um email para avaliar a qualidade dos serviços.

A avaliação também ficará disponível ao usuário no site do TRE-SP.

3. Execução das atividades de divulgação da Ouvidoria referentes ao projeto #SOMOSJE, que é composto por diversas micro ações educativas (vídeos, cartazes, audiências públicas, publicações na internet e intranet), enfatizando o papel da Ouvidoria, a importância da cordialidade e da excelência no atendimento aos cidadãos-usuários.

# DADOS ESTATÍSTICOS

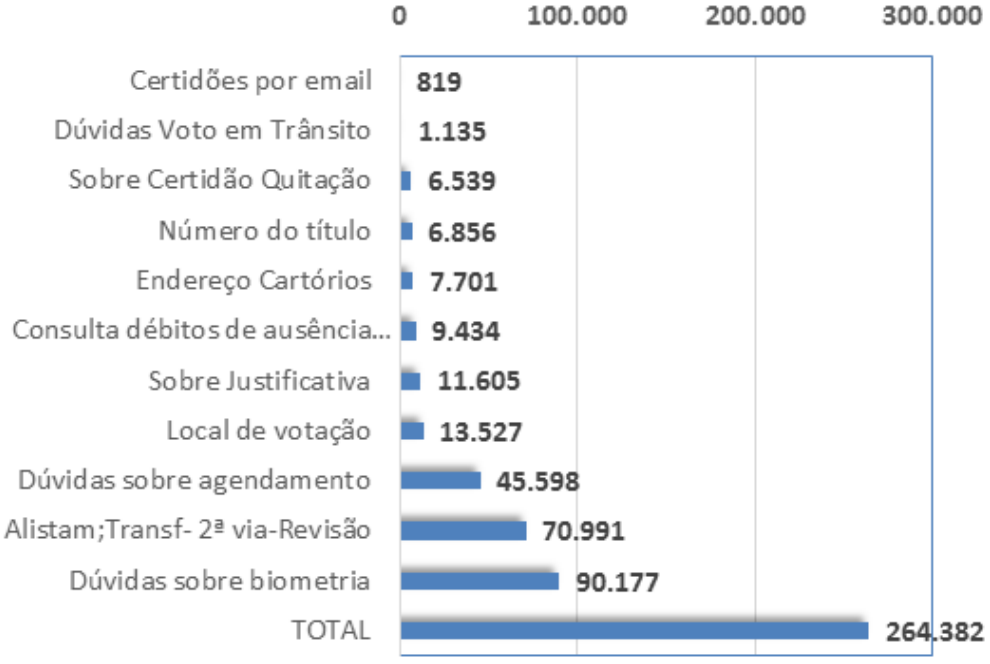
O Estado de São Paulo concentra o maior eleitorado do país, possuindo atualmente mais de 33 milhões de eleitores fato que aliado ao processo de recadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o país tem acarretado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, totalizando 4.535.582 atendimentos.

Apresentam-se a seguir os dados estatísticos do atendimento prestado pelos principais canais de atendimento ao cidadão do TRE-SP durante o ano de 2018.

# DADOS ESTATÍSTICOS

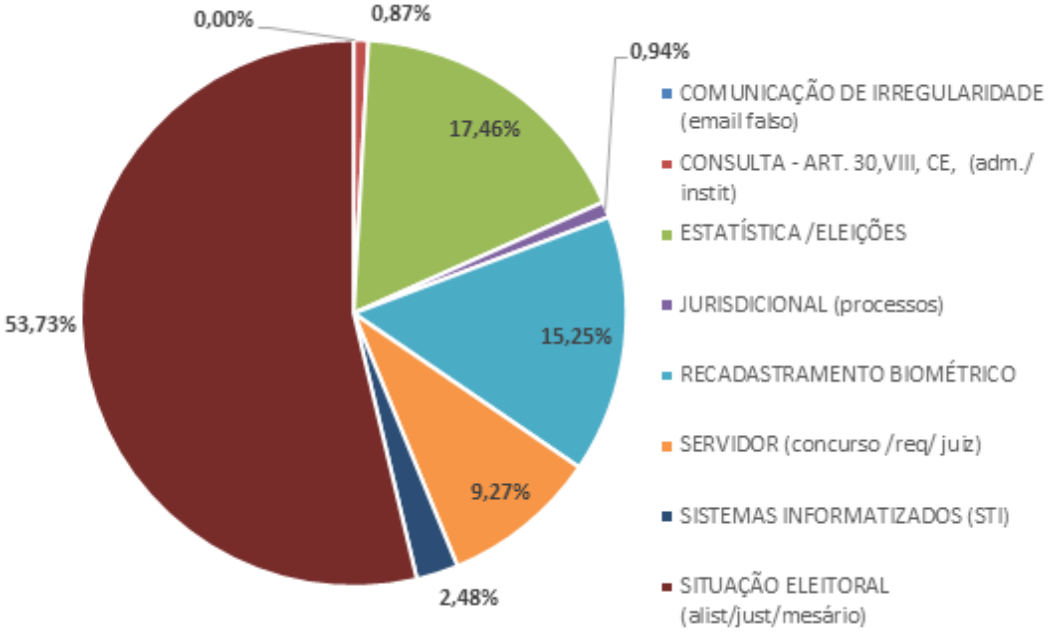
## CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - de 1º/01/2018 a 31/12/2018

**Total de atendimentos - 264.382**



## NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - de 1º/01/2018 a 31/12/2018

**Total de atendimentos - 1.489**



# DADOS ESTATÍSTICOS

Canal de comunicação criado em 21 de setembro de 2015
https://www.facebook.com/tresp.oficial
Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social

**FACEBOOK**

A Seção de Mídias e Campanhas (Coordenadoria de Comunicação Social) respondeu a 5.895 questionamentos formulados no Facebook por eleitores, em 2018, conforme o demostrado abaixo:

Período: de 1º/01/2018 a 31/12/2018
**Total de atendimentos - 5.895**

| Tema | Total 2018 |
|---|---|
| Agendamento | 405 |
| A biometria é obrigatória na cidade "A"? | 462 |
| Quais documentos preciso levar? | 183 |
| Prazo | 326 |
| Alistamento/transferência/2ª via/revisão | 446 |
| Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria? | 169 |
| E-Título | 44 |
| Denúncia de irregularidades | 387 |
| Locais e horários de atendimento | 444 |
| Certidão de Quitação Eleitoral e outras certidões | 16 |
| Justificativa | 66 |

| | |
|---|---|
| Mesários / Mesário voluntário | 526 |
| Regularização do título / multas | 185 |
| Dúvidas sobre o voto | 408 |
| Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação | 539 |
| Concursos e Estágios | 40 |
| Críticas sobre agendamento/site | 210 |
| Críticas filas/atendimento | 56 |
| Outras críticas | 66 |
| Outras dúvidas sobre biometria | 380 |
| Outros questionamentos | 454 |
| Acessibilidade | 37 |
| Elogios respondidos | 46 |
| **Total do ano** | **5.895** |

# DADOS ESTATÍSTICOS

| Desempenho do TRE-SP no Facebook | |
|---|---|
| **Interações** | **2018** |
| Alcance * | 15.000.387 |
| Curtidas nos posts** | 401.346 |
| Compartilhamentos*** | 110.370 |
| Cliques no link**** | 102.069 |
| Comentários***** | 40.915 |

## Legenda:

* 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 2018, a página institucional já atingiu 80.254 seguidores.

## Pesquisa de Satisfação

Quantidade de avaliações: 426

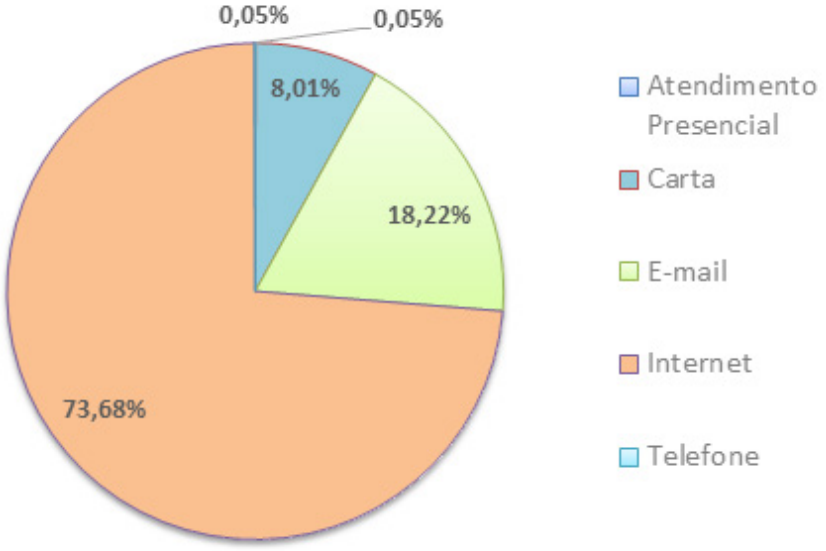
Pontuação obtida

# OUVIDORIA

A Ouvidoria recebeu 2.097 manifestações no período de 10/01/2018 a 31/12/2018, conforme segue:

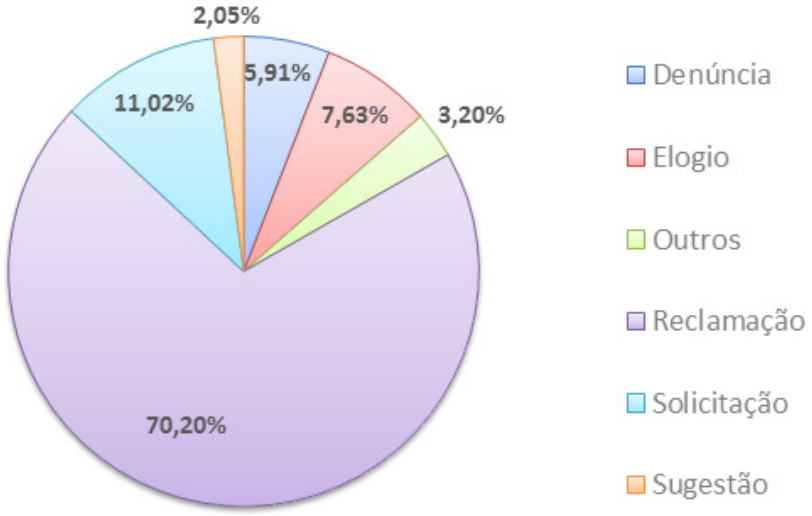
**Quantidade de demandas recebidas por tipo de canal**

**Total de atendimentos - 2.097**

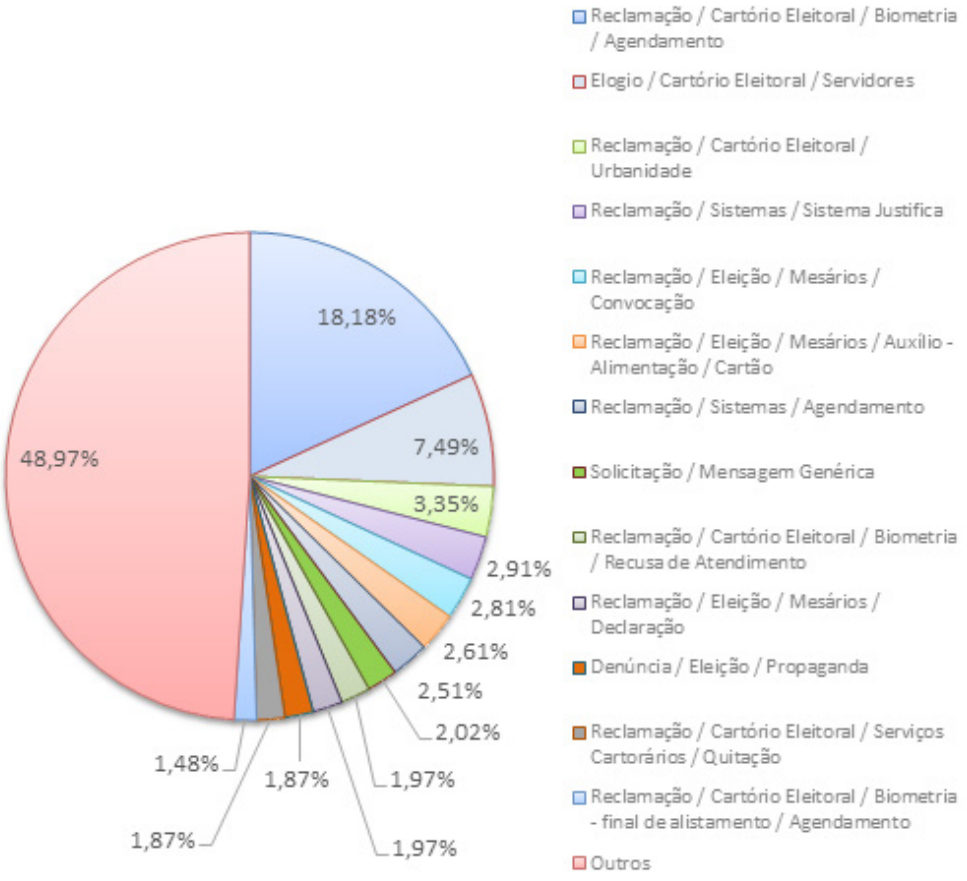


# DADOS ESTATÍSTICOS

## Tipos de demandas recebidas/ano

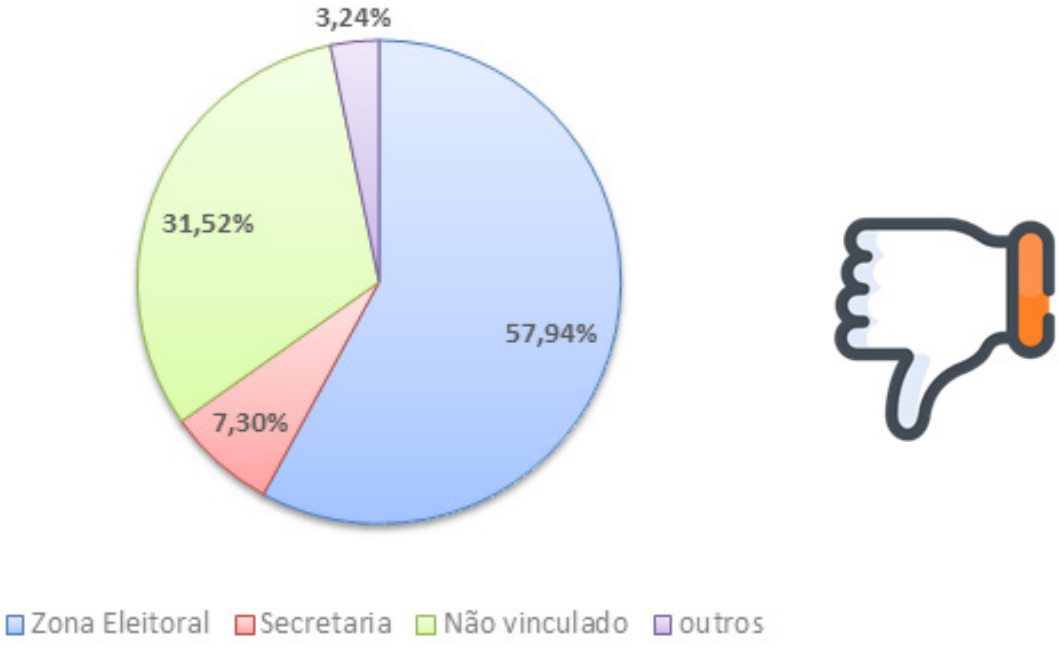


## Tipos de Reclamação por assunto/ano

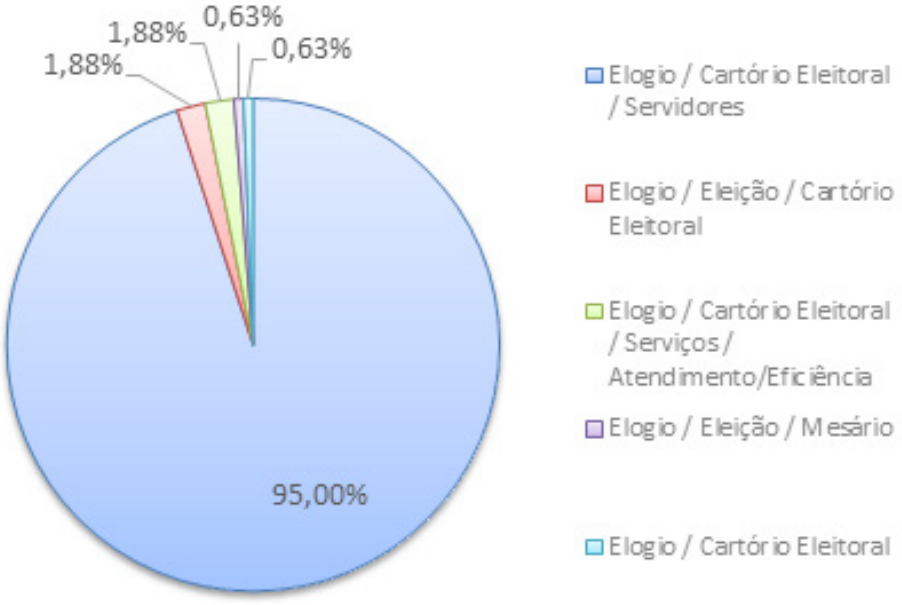


# DADOS ESTATÍSTICOS

**Unidades com maior índice de reclamação/ano**



## Unidades com maior índice de Elogio/ano

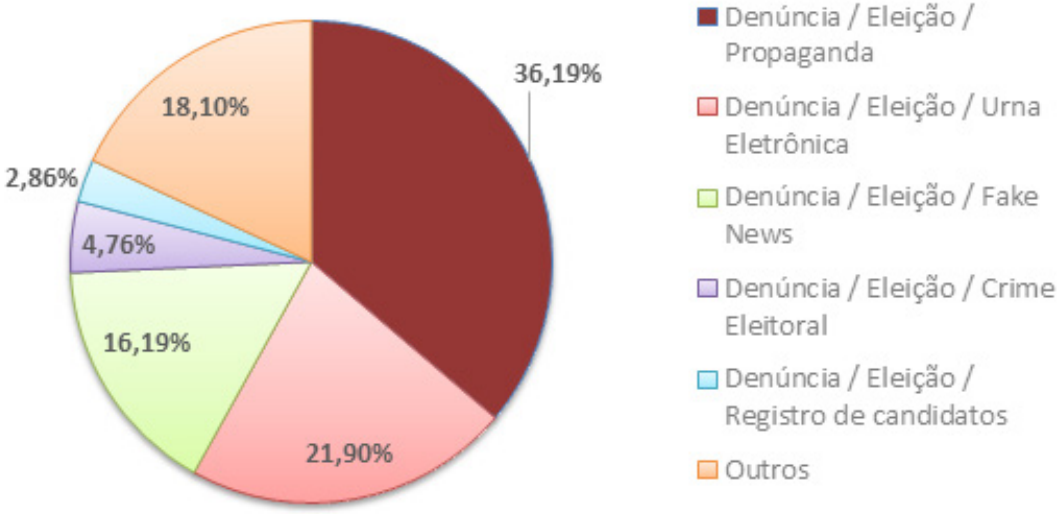


# DADOS ESTATÍSTICOS

## DENÚNCIAS RELACIONADAS ÀS ELEIÇÕES DE 2018

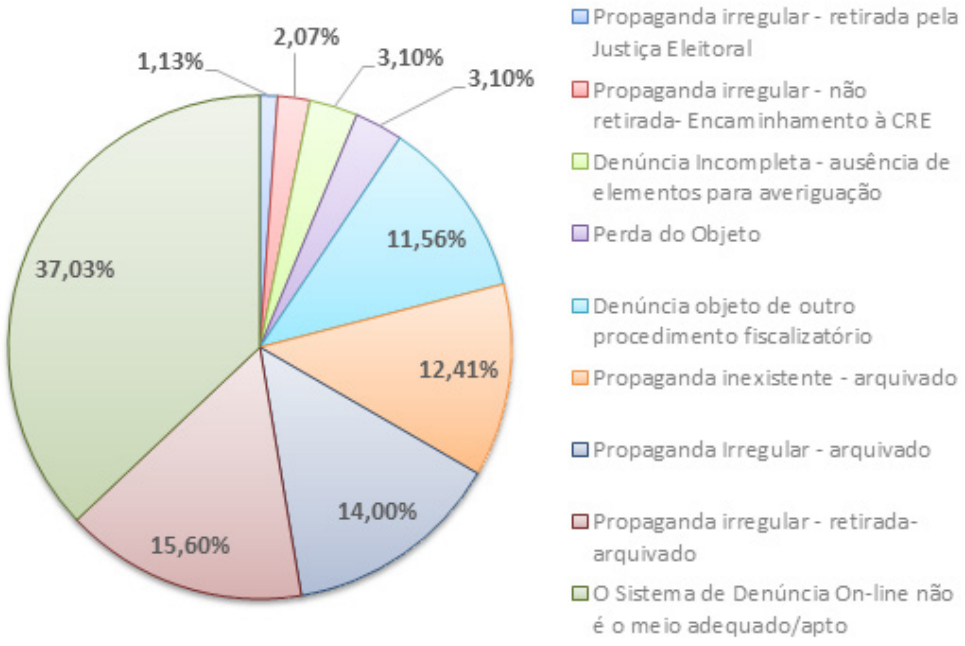
**Ouvidoria**

Quantidade de denúncias recebidas/ano: 124



## Denúncia On-line TRE-SP

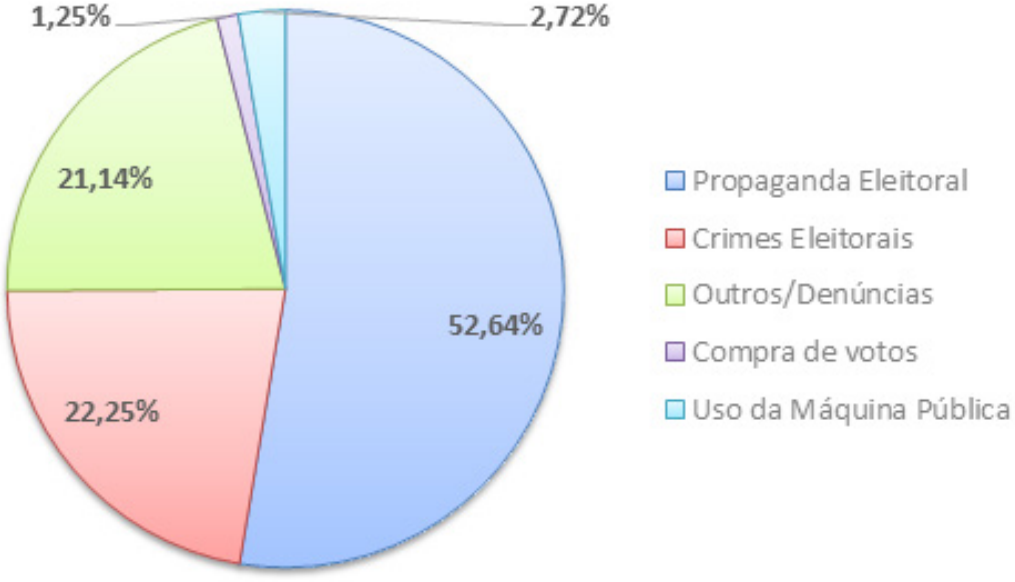
O Sistema Denúncia-Online registrou 1.064 denúncias referentes à propaganda eleitoral.



# DADOS ESTATÍSTICOS

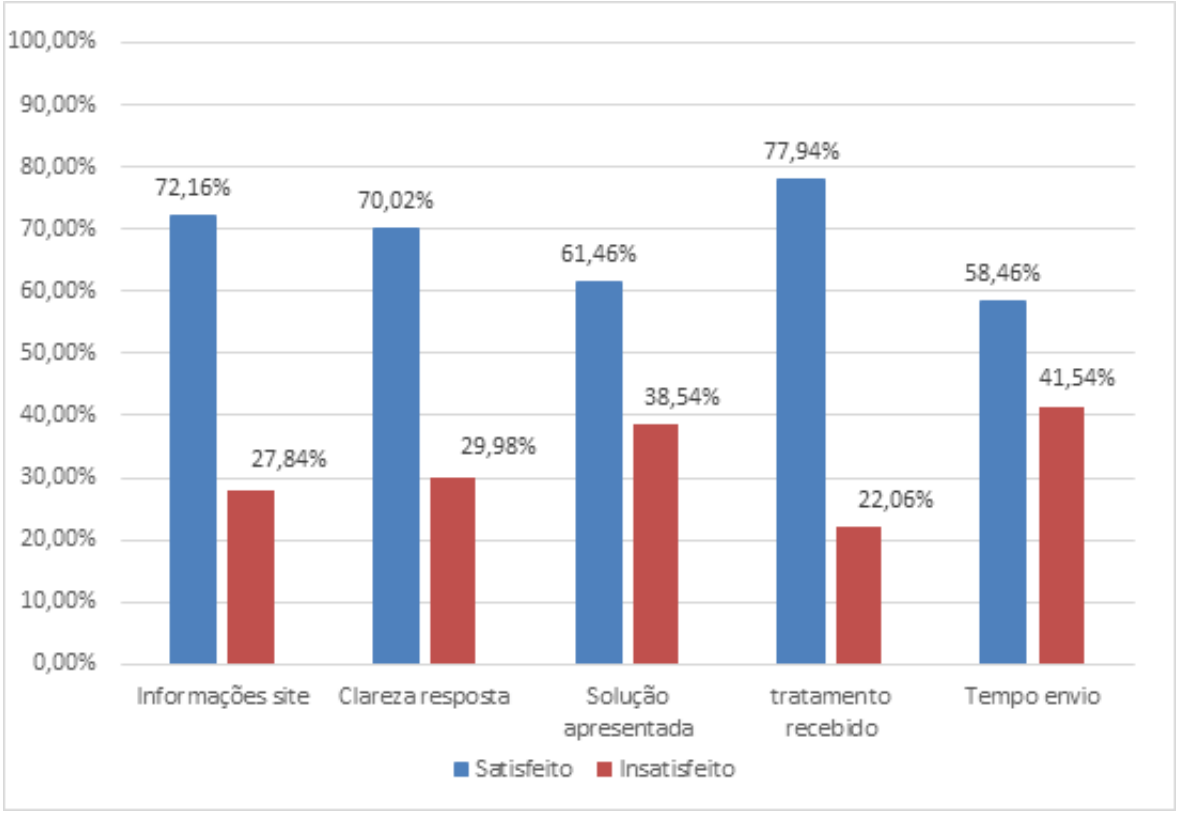
## Denúncia Sistema Pardal

No  Estado de São Paulo foram registradas  8.575 denúncias por meio do Aplicativo Pardal.



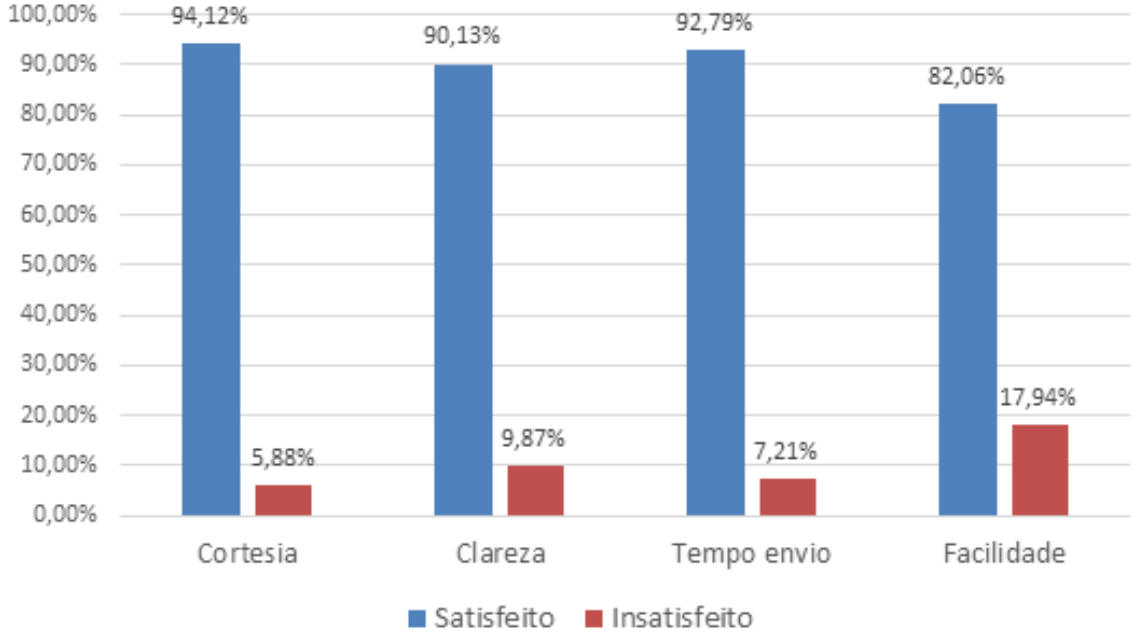
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS

**Pesquisa de Satisfação do usuário com o Atendimento da Ouvidoria**

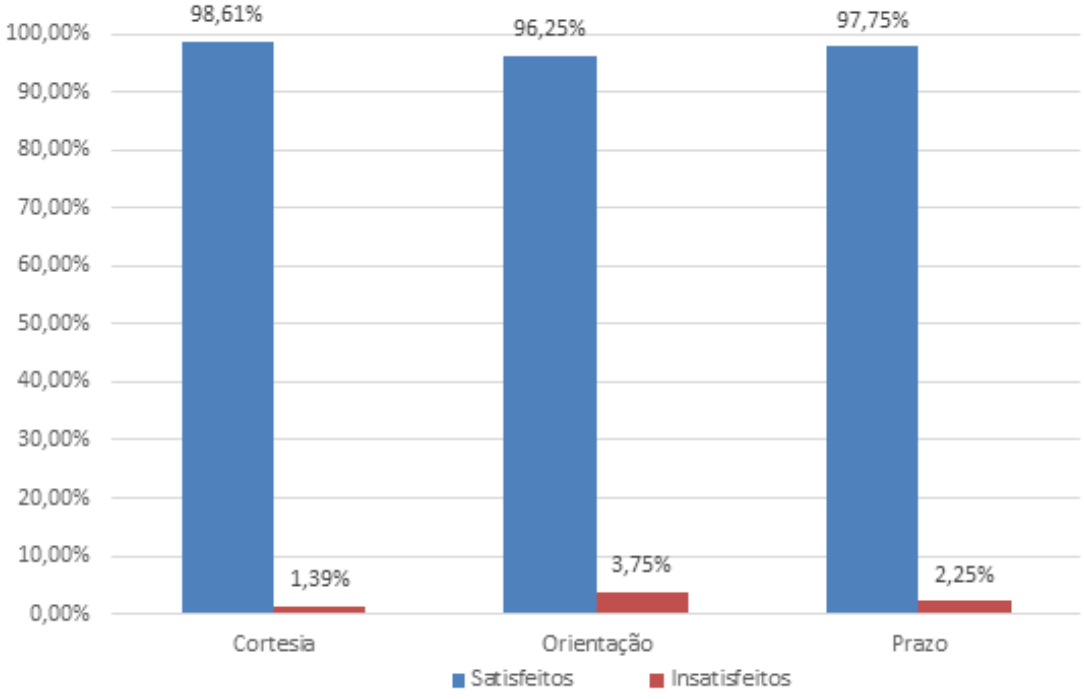


# PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS

**Pesquisa de Satisfação do usuário com o atendimento do Núcleo de Informação ao Cidadão**

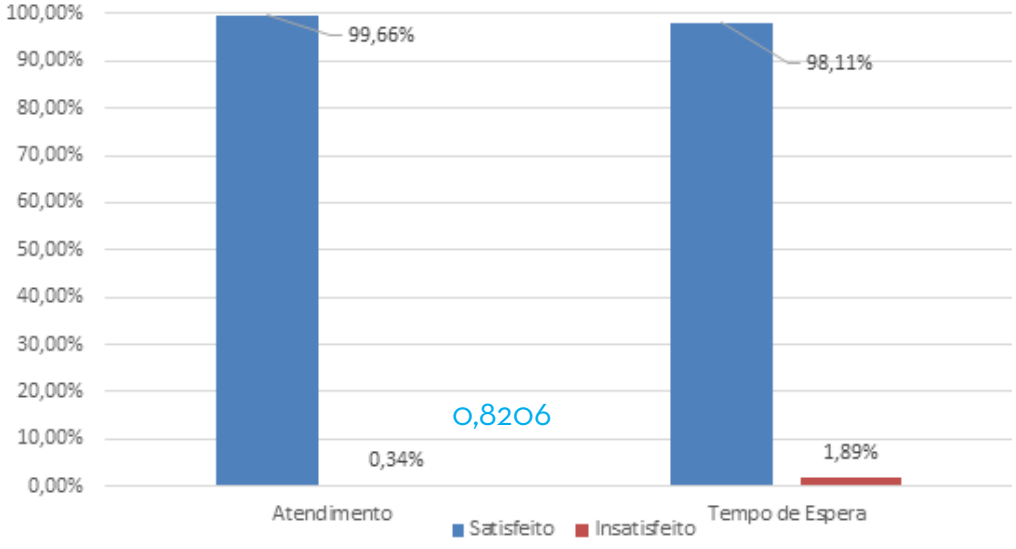


## Pesquisa de Satisfação do usuário com atendimento da Secretaria Judiciária

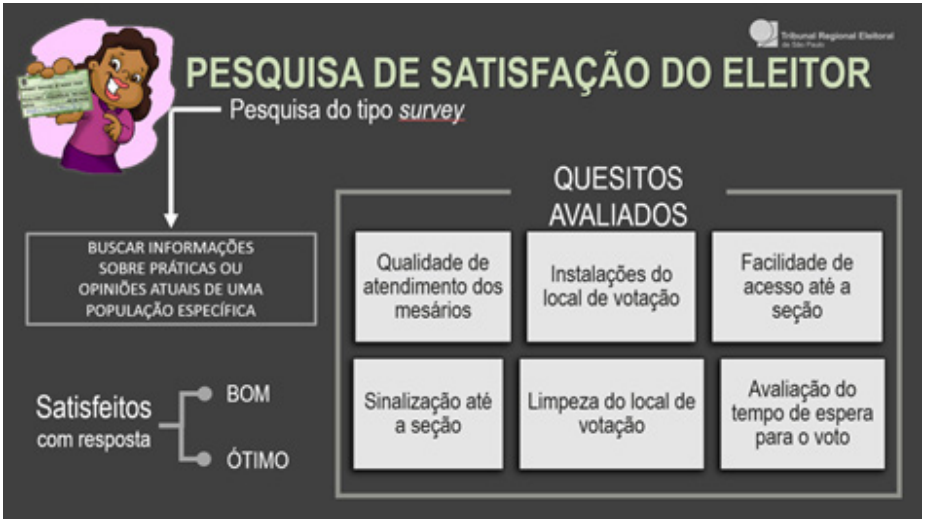


**Pesquisa de Satisfação do Usuário com o atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais**

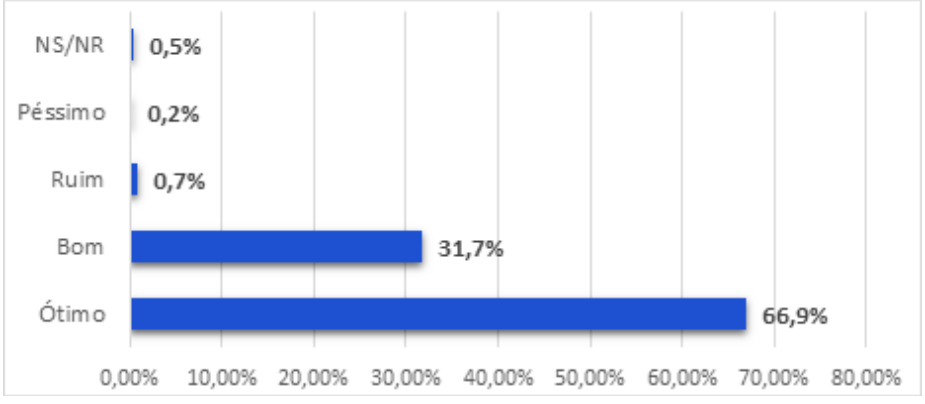
Unidade responsável: Corregedoria Regional Eleitoral



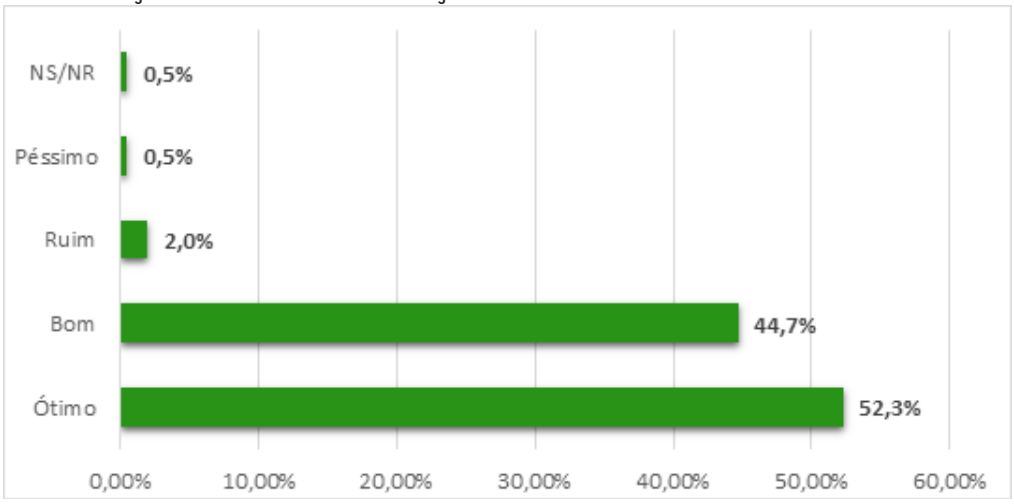
## Pesquisa de Satisfação do eleitor com a Justiça Eleitoral nas Eleições de 2018



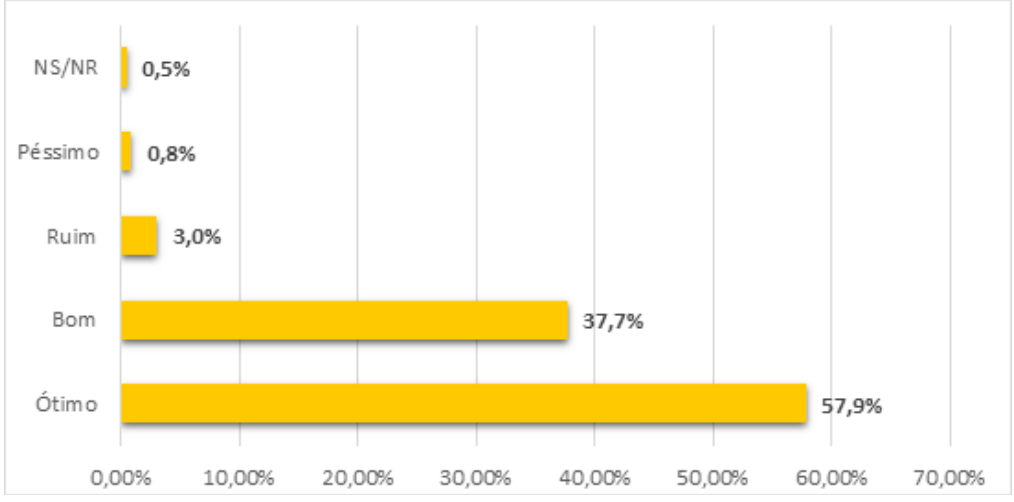

**1.** Qualidade de atendimento dos mesários



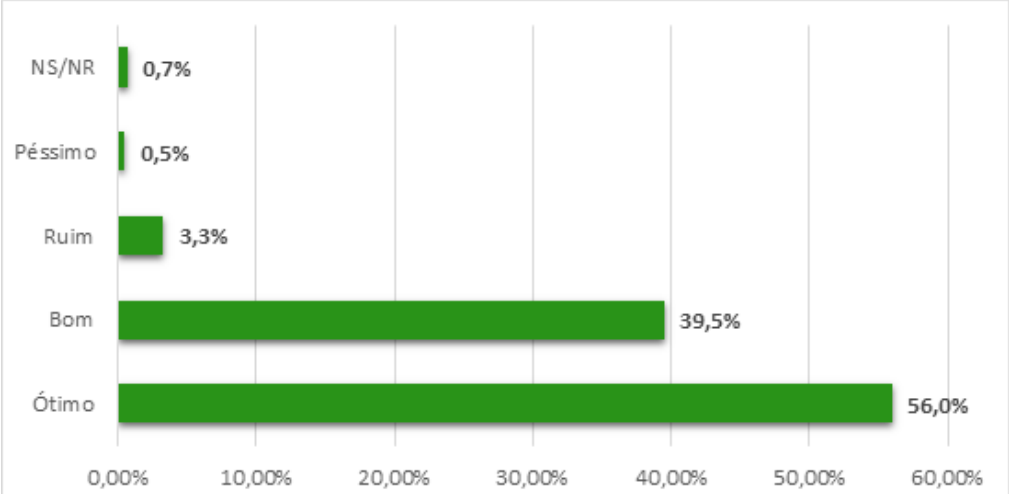
**2.** Instalações do local de votação



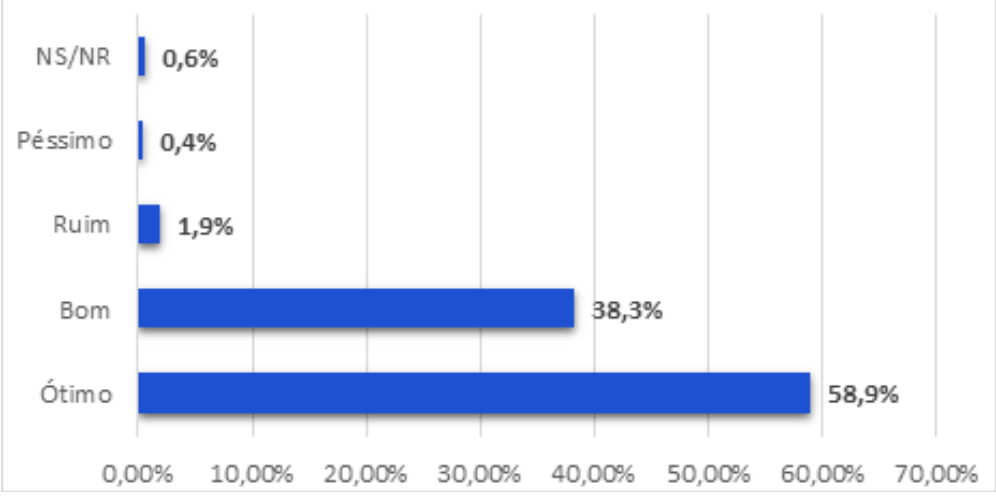

**3**. Facilidade de acesso até a seção



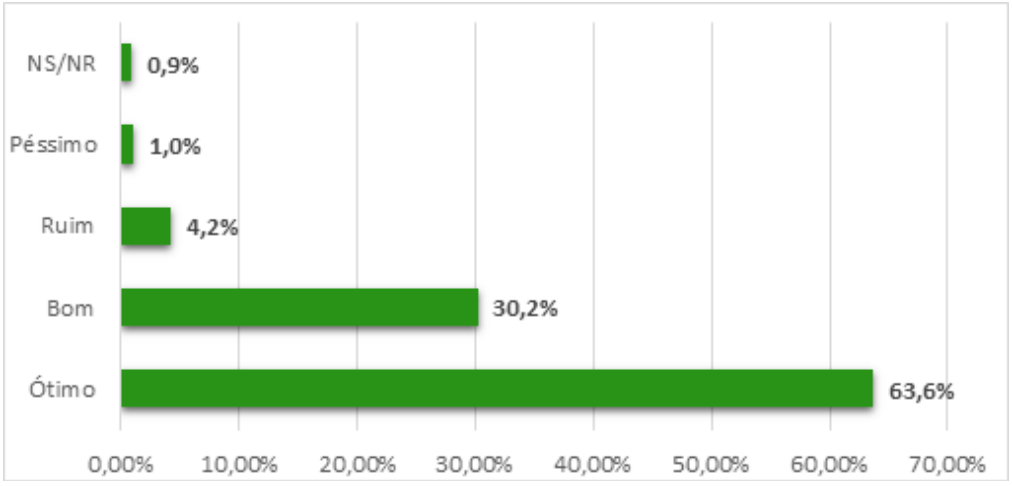
**4.** Sinalização até a seção




**5.** Limpeza do local de votação

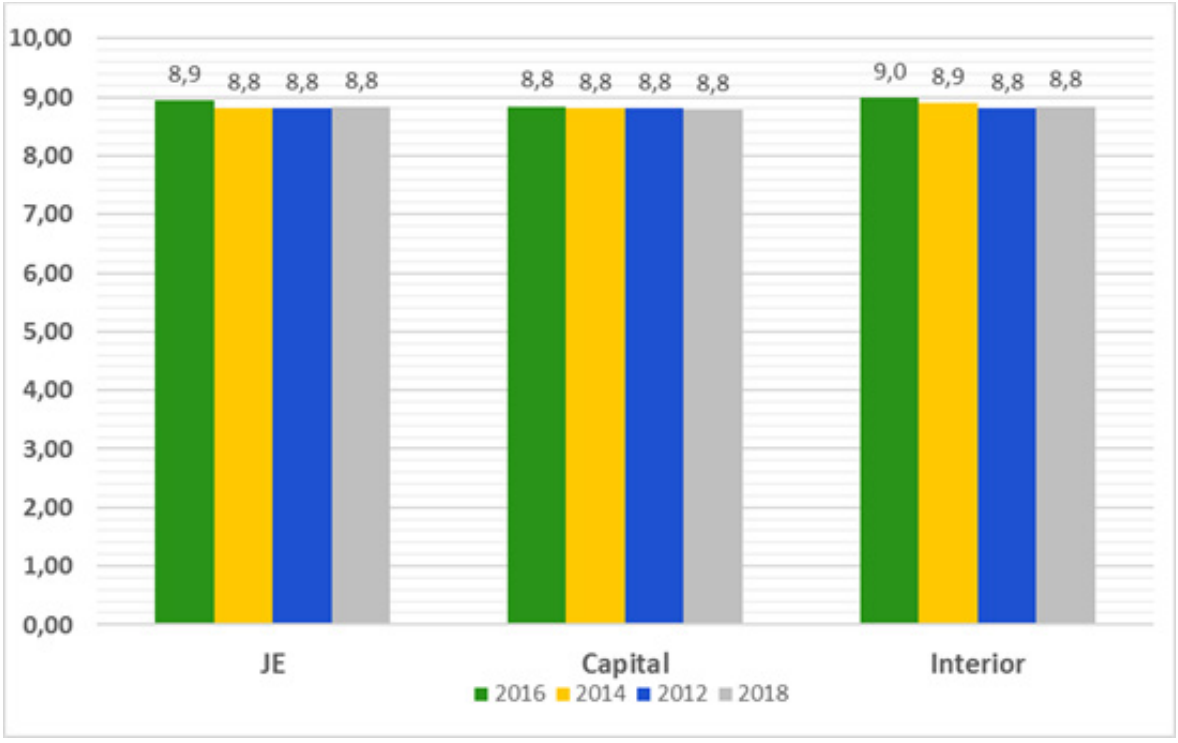


**6.** Avaliação do tempo de espera para o voto




Por meio da pesquisa realizada nos locais de votação, é possível avaliar a percepção geral do eleitorado em relação à imagem da Justiça Eleitoral.

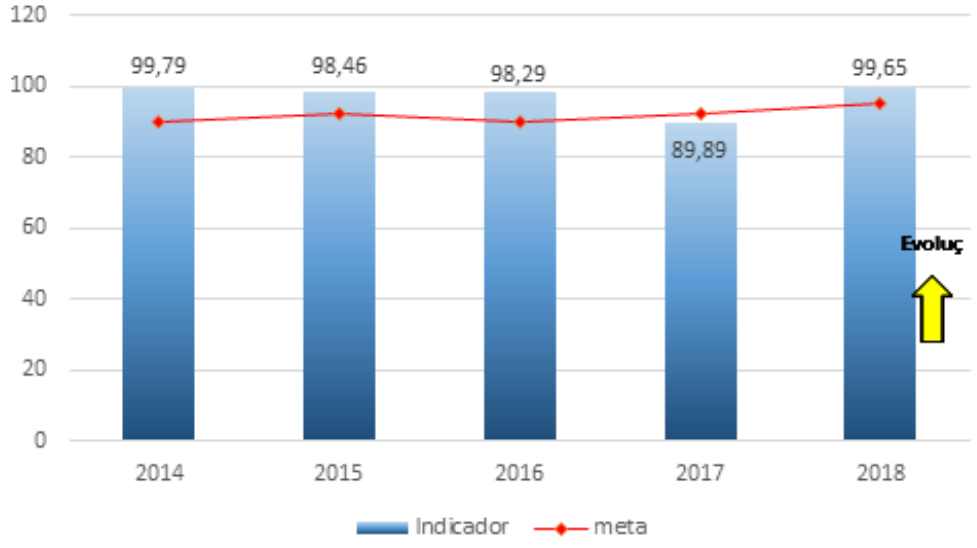
Apresenta-se a seguir a nota média atribuída pelos eleitores à Justiça Eleitoral.


10,00
9,00
8,00
7,00
6,00
5,00
4,00
3,00
2,00
1,00
0,00
8,9
8,8
8,8
8,8
8,8
8,8
8,8
8,8
9,0
8,9
8,8
8,8
JE
Capital
Interior
2016
2014
2012
2018

# INDICADORES DA OUVIDORIA

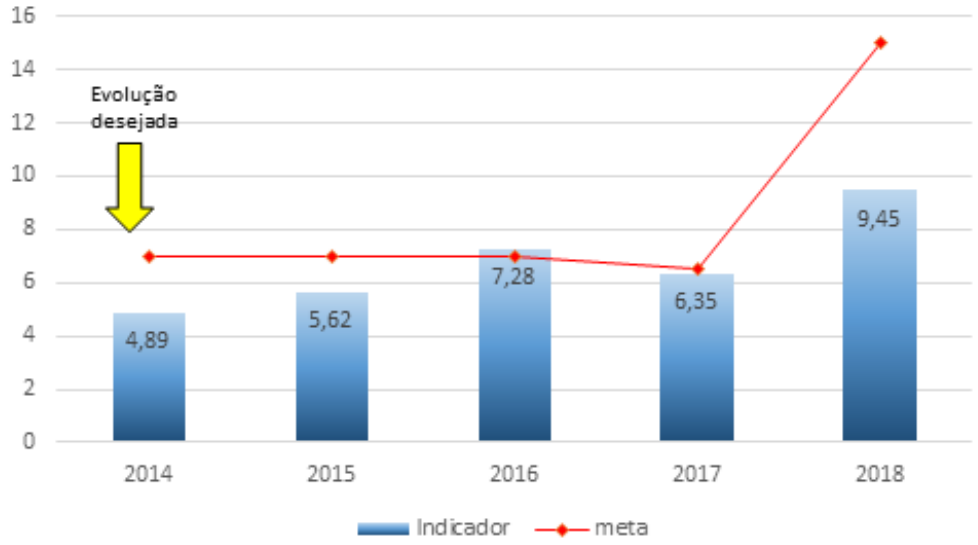
## 1. Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria

| | |
|---|---|
| Quantitativo de respostas pendentes | 38 |
| Total de contatos que receberam resposta no período base | 2.020 |
| Total de contatos recebidos no período base | 1.989 |
| **Indicador** | **99,65** |
| **Meta 2018** | **95,00** |
| **% de atingimento da meta** | **100,00** |



## 2. Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

| | |
|---|---|
| Número de contatos respondidos no período analisado | 2.020 |
| Somatório da quantidades de dias úteis | 19.098 |
| **Indicador** | **9,45** |
| **Meta 2018** | **15,00** |
| **% de atingimento da meta** | **100,00** |



**Observação:**

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.

Tribunal Regional Eleitoral
de São Paulo