



**OUVIDORIA  
TRE-SP**

# **RELATÓRIO QUADRIMESTRAL**

**Período: setembro a dezembro de 2022**

**#PraCegoVer: Descrição: Capa do Relatório**

**Estatístico da Ouvidoria do Tribunal Regional**

**Eleitoral, referente ao período de setembro a**

**dezembro de 2022. Fundo da capa branco. Ao centro**

**do documento, título da publicação: Relatório**

**Estatístico, e período: setembro a dezembro de 2022.**

**Na parte superior centralizada, encontra-se o logo da**

**Ouvidoria: um círculo de cor laranja e verde, com o**

**símbolo gráfico “arroba” no centro, amplamente**

**usado na informática para indicar a localização de**

**endereços eletrônicos e sua localização.**

**Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo**

---

**PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA**

**Desembargador Presidente**

**SILMAR FERNANDES**

**Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral**

**CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA**

**Diretor-Geral**

**Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo**

---

**Desembargador Ouvidor: JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ (a partir 11/02/22)**

**Juiz Ouvidor Substituto: MARCELO VIEIRA DE CAMPOS (11/02/2022 à 23/10/22)**

**Juiz Ouvidor Substituto: REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO (a partir de 24/10/22)**

**Equipe da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria – COUVEX:**

---

**Magaly Silicani Cardoso**

**Coordenadora**

**Letícia de Souza Machado**

**Assistente**

**Equipe Seção de Apoio à Ouvidoria - SEOUVE:**

---

**Suely Ito**

**Chefe de Seção**

**Equipe de Apoio**

**Aline de Souza Ribeiro**

**Helena Vitorino**

**Juliano Meneghini**

**Lucas David Fernandes**

**Marcia Cleide Regina Figueiredo**

**Marélen Kellen Soares Lopes**

**Paulo Silas Giacomini**

**Sylvia Suelenn Soares de Almeida**

**Colaboradora**

**Flávia Maria Uzuba**

**Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:**

---

**Sylvia Suelenn Soares de Almeida**

**Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo  
Rua Francisca Miquelina, 123,  
Prédio Brigadeiro – 6º andar – sala 609  
Bela Vista - São Paulo – SP  
CEP: 01317-000**



# **OUVIDORIA TRE-SP**

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

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

**14º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL  
PERÍODO: de 1º/9/2022 a 31/12/2022**

## SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria .....	8
<b>A. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE .....</b>	<b>12</b>
<b>1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Canais de comunicação da Ouvidoria.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 Quantidade acumulada de demandas por tipo de solicitação .....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Tipo de demandas recebidas no período de 1º /9/2022 a 31/12/2022.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5 Quantidade mensal de demandas por tipo de solicitação</b>	<b>18</b>
<b>1.6 Andamento das demandas recebidas no 3º Quadrimestre 2022</b>	<b>19</b>
<b>1.7 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7.1 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022.....</b>	<b>21</b>
<b>1.7.2 Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022.....</b>	<b>23</b>
<b>1.8 ELOGIOS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022 .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no 3º quadrimestre de 2022 .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8.2 Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre .....</b>	<b>24</b>
<b>1.9 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022 .....</b>	<b>25</b>
<b>1.9.1 Zonas Eleitorais com solicitações registradas no 3º quadrimestre .....</b>	<b>26</b>
<b>1.9.2 Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no 3º quadrimestre .....</b>	<b>27</b>
<b>2. DENÚNCIAS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022 .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1 Zonas Eleitorais com denúncias registradas no 3º quadrimestre.....</b>	<b>29</b>

2.2	Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no 3º quadrimestre.....	30
2.3	Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos).....	30
3.	INDICADORES DA OUVIDORIA.....	31
3.1.	Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria .....	32
3.2	Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	33
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIOS E OS USUÁRIOS.....	34
4.1	Atendimento prestado pela Ouvidoria.....	34
4.2	Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais.....	35
4.3	Pesquisa Eletrônica (e-mail).....	36
4.4	Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP .....	36
5.	ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SEAC.....	38
5.1	Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC .....	38
5.2	Quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC.....	39
5.3	Principais assuntos registrados no quadrimestre .....	40
6.	ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - 148 ....	42
6.1	Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148.....	42
6.2	Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148 .....	44
7.	ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL .....	45
B.	CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	

<b>8. FALE COM A SECRETARIA .....</b>	<b>53</b>
<b>9. FALE COM O PRESIDENTE.....</b>	<b>55</b>

## **Sobre a Ouvidoria**

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

**Nesses 11 anos de existência, a Ouvidoria vem contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de São Paulo e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços do TRE-SP prestados à população.**

**Com o objetivo de agilizar e aprimorar ainda mais o acesso aos serviços de atendimento ao público em geral, o Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, por meio da Resolução TRE-SP nº 523/2021, criou, no mês de março de 2021, a Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC, centralizando, sob sua coordenação, todos os canais de atendimento à cidadã e ao cidadão, quais sejam: Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor, Núcleo de Informação ao Cidadão e Núcleo de Apoio à Ouvidoria.**

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

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

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

**Ouvidoria – SEOUVE e Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC, dentro da qual está a Central de Atendimento - 148.**

**O Núcleo de Atendimento ao Eleitor passou a atender pelo nome de Central de Atendimento; O Núcleo de Informação ao Cidadão foi transformado em Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC e o Núcleo de Apoio à Ouvidoria foi transformado em Seção de Apoio à Ouvidoria – SEOUVE.**

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

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

**Esclarece-se que a COUVEX também é responsável por receber e processar as requisições de titulares de direitos pessoais em observância à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de**

**Proteção de Dados Pessoais, importante inovação que visa proteger a privacidade das usuárias e usuários e de seus dados pessoais.**

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

## **A. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

A seguir os canais de relacionamento com a sociedade:

O Estado de São Paulo possui mais de 34,6 milhões de eleitoras e eleitores.

Foram realizados 155.018\* atendimentos realizados pelo formulário eletrônico e presencialmente nos cartórios eleitorais de 1º/9/2022 a 31/12/2022.

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

Central de Atendimento. Disque 148 (serviço tarifado). Com 34.491 atendimentos no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022.

Carta de Serviços ao Usuário, informa a sociedade sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral e a forma de obtê-los. Com 22.481 visualizações no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022. [Link de acesso.](#)

[Seção de Atendimento ao Cidadão-SEAC](#), com 326 atendimentos no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022. Atende os pedidos de Informação em conformidade com a Lei 12.527/2011. [Link de acesso.](#)

**Mídias sociais representadas por:**

- [Twitter/trespjusbr](#) com 15.481 seguidores;
- [Youtube/trespjusbr](#) com 17.002 inscritos e 2.310.097 visualizações;
- [Facebook/trespjusbr](#) com 109.852 seguidores;
- [Instagram/trespjusbr](#) com 23.910 seguidores.

**Ouvidoria com 818 atendimentos no período de 1º/9/22 a 31/12/22. Atende as demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios. [Link de acesso à página da Ouvidoria](#) .**

**\*Observação: Entre 05/05 a 07/11/2022 houve o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei n.º 9.504/1997. Desse modo, o atendimento à eleitora e ao eleitor ficou prejudicado no tocante ao alistamento, transferência e revisão de dados cadastrais.**

## 1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

Canal de comunicação criado em 26/7/2011

Gestor: Desembargador Ouvidor

Resolução CNJ n. 103/2010

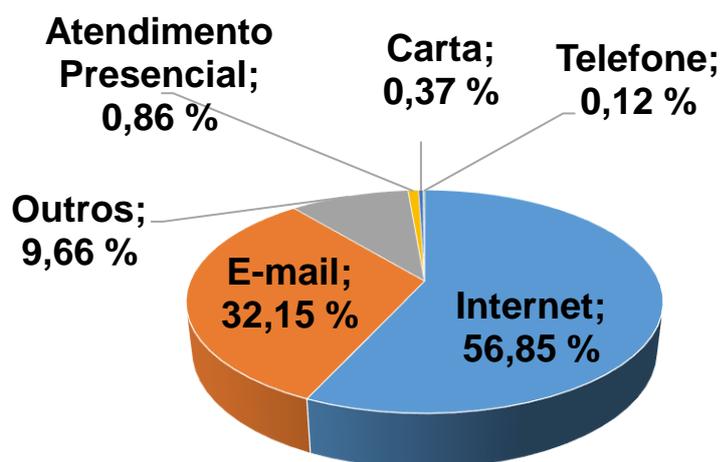
Lei n. 13.460/2017

Resolução TRE-SP n. 454/2018

### 1.1 Canais de comunicação da Ouvidoria

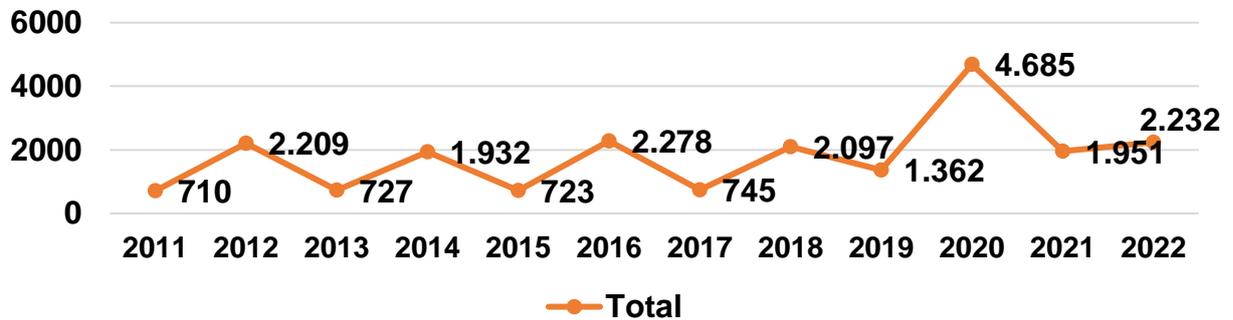
A Ouvidoria do TRE-SP disponibiliza à cidadã e ao cidadão os seguintes canais de comunicação: internet (formulário eletrônico), carta (formulário impresso), e-mail e atendimento presencial.

Total de chamados no quadrimestre: 818



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

## 1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria



Em 2011, foram recebidos 710 chamados.

Em 2012, foram recebidos 2.209 chamados.

Em 2013 foram recebidos 727 chamados.

Em 2014 foram recebidos 1.932 chamados.

Em 2015 foram recebidos 723 chamados.

Em 2016 foram recebidos 2.278 chamados

Em 2017 foram recebidos 745 chamados

Em 2018 foram recebidos 2.097 chamados

Em 2019 foram recebidos 1.362 chamados.

Em 2020 foram recebidos 4.685 chamados.

Em 2021 foram recebidos 1.951 chamados.

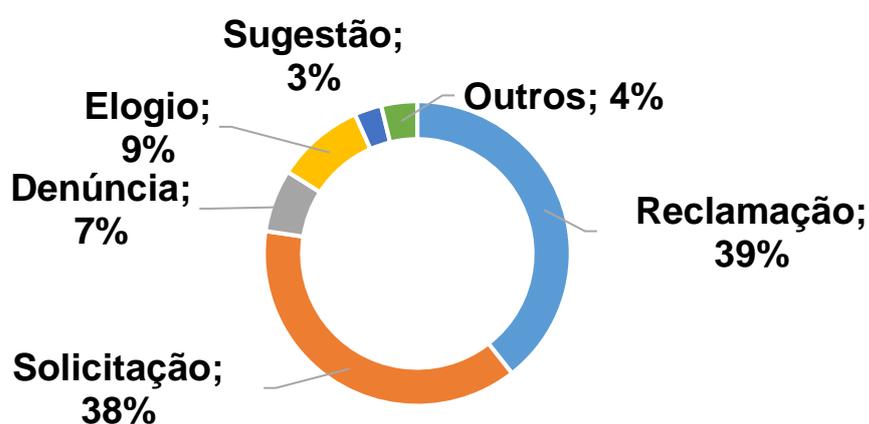
Em 2022 foram recebidos 2.232 chamados.

### 1.3 Quantidade acumulada de demandas por tipo de solicitação

Foram recebidos 20.833 chamados entre 26/7/2011 a 31/08/2022, sendo 8.107 reclamações, 7.972 solicitações, 1.333 denúncias, 1.998 elogios, 607 sugestões, e 816 chamados classificados como outros.

No período do terceiro quadrimestre, foram registrados 818 chamados, sendo 431 reclamações, 242 solicitações, 104 denúncias, 24 elogios, 15 sugestões e 2 outros.

Com isso, desde sua criação, em 26/7/2011, até 31/12/2022 foram recebidas pela Ouvidoria 8.538 reclamações, 8.214 solicitações, 1.437 denúncias, 2.022 elogios, 622 sugestões e 818 classificados como “outros”, totalizando 21.651 chamados.

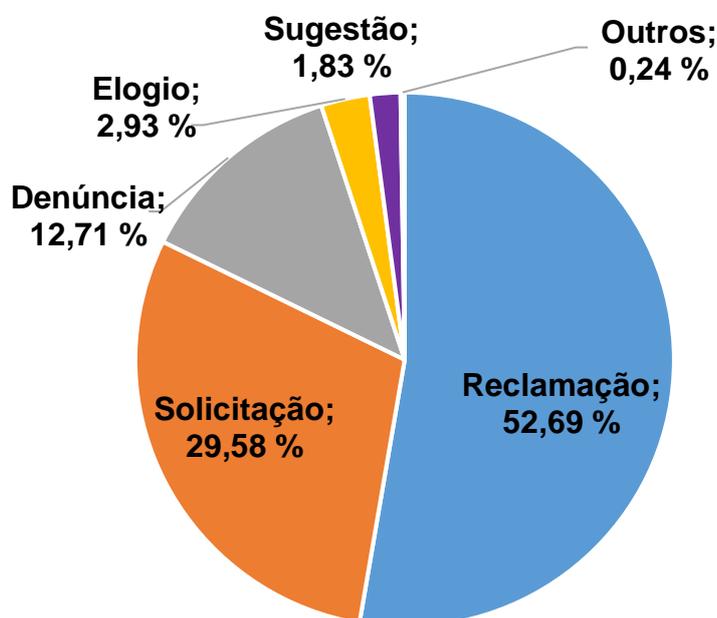


Nota explicativa: “Outros” referem-se aos chamados que foram cancelados pelo próprio demandante antes do servidor classificar. Após cancelado, não é possível fazer a sua classificação.

## 1.4 Tipo de demandas recebidas no período de 1º /9/2022 a 31/12/2022

Total: 818 chamados

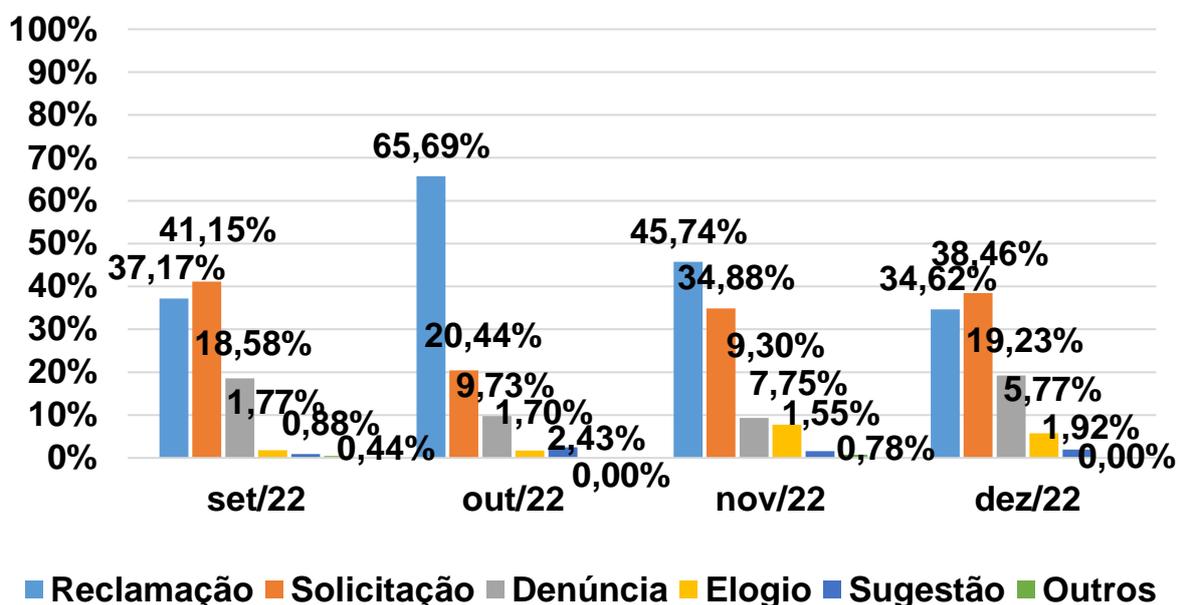
No último quadrimestre de 2022, foram recebidos 818 chamados. Destes, 52,69% foram reclamações (431 chamados); 29,58% foram solicitações (242 chamados); 12,41% foram denúncias (104 chamados); 2,93% foram elogios (24 chamados); 1,83% foi sugestão (15 chamados) e 0,24% foi outros (02 chamados).



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

## 1.5 Quantidade mensal de demandas por tipo de solicitação

O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022 por mês.



Em setembro, 41,15% dos chamados foram solicitações; 37,17% foram reclamações; 18,58% foram denúncias; 1,77% foram elogios; 0,88% foi sugestão e 0,44% foram outros.

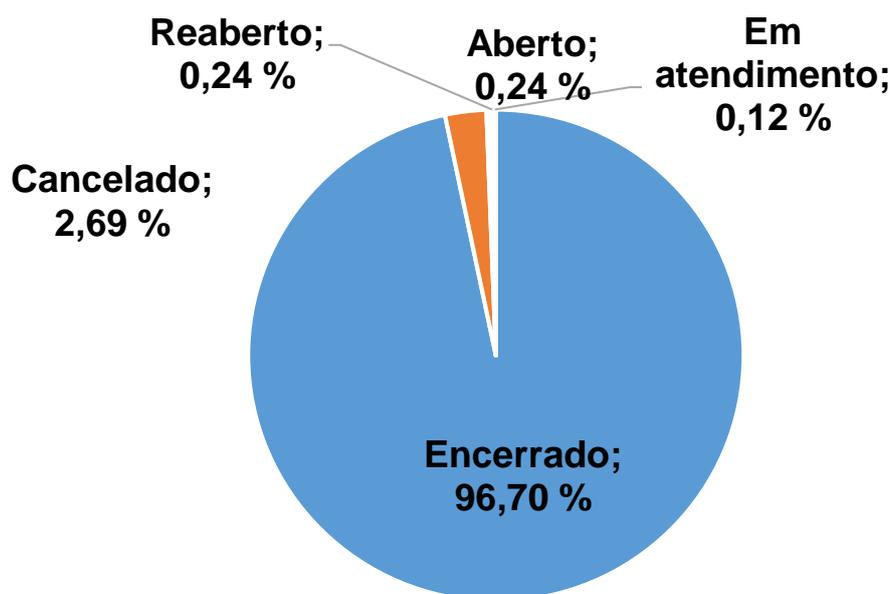
Em outubro, 65,69% dos chamados foram reclamações; 20,44% foram solicitações; 9,73% foram denúncias; 1,70% foram elogios e 2,43% foram sugestões.

Em novembro, 45,74% dos chamados foram reclamações; 34,88% foram solicitações; 9,30% foram denúncias; 7,75% foram elogios; 1,55% foram sugestões; e 0,78% foram classificados como “outros”.

Em dezembro, 38,46% dos chamados foram solicitações; 34,62% foram reclamações; 19,23% foram denúncias; 5,77% foram elogios; e, 1,92% foram sugestões.

## 1.6 Andamento das demandas recebidas no 3º Quadrimestre 2022

Total de chamados: 818



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

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

## **1.7 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022**

Foram recebidas 431 reclamações no quadrimestre distribuídas nos seguintes assuntos:

- 9,05% - Eleição / Mesários / Declaração;
- 7,89% - Eleição / Mesários / Auxílio – Alimentação;
- 7,42% - Eleição / Seção Eleitoral / Organização;
- 3,94% - Eleição / BIOMETRIA;
- 3,25% - Eleição / Local de Votação / Acessibilidade;
- 3,02% - Eleição / Mesários / Folga;
- 3,02% - Cartório Eleitoral / Insatisfação de mesário ou de apoio logístico;
- 2,78% - Eleição / Seção Eleitoral / Acessibilidade;
- 2,78% - Eleição / Mesários / Convocação;
- 2,55% - Eleição / Mesários / Urbanidade;
- 2,55% - Eleição / Mesários / Treinamento;
- 2,32% - Eleição / Eleitor não conseguiu votar;
- 2,32% - Cartório Eleitoral / Urbanidade;
- 2,09% - Eleição / Seção Eleitoral / Prioridade;
- 1,86% - Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação / Carteira Digital;
- 1,86% - Sistemas / e-Título;
- 1,62% - Justificativa;
- 1,62% - Eleição / Urna Eletrônica;
- 1,62% - Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação;

- 1,62% - Eleição / Mesários / Dispensa;
- 1,39% - Órgãos Partidários;
- 1,39% - Eleição / Mesários;
- 1,39% - Eleição / Mesários / Justificativa;
- 1,16% - Mensagem Genérica;
- 1,16% - Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação / CHAVE-PIX;
- 1,16% - Eleição / Criança na Seção Eleitoral;
- 1,16% - Eleição / Transferência Temporária.

### **1.7.1 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022**

**Total: 338 reclamações direcionadas para Zonas Eleitorais.**

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

**Zonas Eleitorais com 17 reclamações: 374ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 10 reclamações: 1ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 9 reclamações: 2ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 7 reclamações: 5ª ZE, 258ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 6 reclamações: 374ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 5 reclamações: 251ª ZE, 256ª ZE, 260ª ZE, 269ª ZE, 315ª ZE, 347ª ZE, 376ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 4 reclamações: 199ª ZE, 250ª ZE, 253ª ZE, 272ª ZE, 303ª ZE, 320ª ZE, 350ª ZE, 352ª ZE, 375ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 3 reclamações: 6ª ZE, 59ª ZE, 77ª ZE, 79ª ZE, 82ª ZE, 101ª ZE, 132ª ZE, 241ª ZE, 255ª ZE, 264ª ZE, 268ª ZE, 305ª ZE, 327ª ZE, 328ª ZE, 371ª ZE, 398ª ZE, 413ª ZE, 417ª ZE, 423ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 2 reclamações: 3ª ZE, 16ª ZE, 48ª ZE, 58ª ZE, 68ª ZE, 90ª ZE, 93ª ZE, 118ª ZE, 121ª ZE, 127ª ZE, 213ª ZE, 237ª ZE, 254ª ZE, 257ª ZE, 270ª ZE, 275ª ZE, 277ª ZE, 280ª ZE, 329ª ZE, 346ª ZE, 348ª ZE, 353ª ZE, 354ª ZE, 372ª ZE, 379ª ZE, 381ª ZE, 392ª ZE, 393ª ZE, 408ª ZE, 409ª ZE, 414ª ZE, 418ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 1 reclamação: 11ª ZE, 20ª ZE, 23ª ZE, 24ª ZE, 26ª ZE, 32ª ZE, 34ª ZE, 35ª ZE, 37ª ZE, 38ª ZE, 46ª ZE, 49ª ZE, 52ª ZE, 53ª ZE, 57ª ZE, 65ª ZE, 70ª ZE, 75ª ZE, 100ª ZE, 110ª ZE, 115ª ZE, 131ª ZE, 133ª ZE, 137ª ZE, 140ª ZE, 147ª ZE, 150ª ZE, 152ª ZE, 153ª ZE, 161ª ZE, 166ª ZE, 176ª ZE, 177ª ZE, 181ª ZE, 185ª ZE, 186ª ZE, 191ª ZE, 192ª ZE, 196ª ZE, 201ª ZE, 206ª ZE, 211ª ZE, 217ª ZE, 222ª ZE, 230ª ZE, 242ª ZE, 259ª ZE, 263ª ZE, 265ª ZE, 267ª ZE, 271ª ZE, 273ª ZE, 274ª ZE, 278ª ZE, 281ª ZE, 283ª ZE, 284ª ZE, 286ª ZE, 299ª ZE, 300ª ZE, 307ª ZE, 310ª ZE, 317ª ZE, 324ª ZE, 325ª ZE, 326ª ZE, 330ª ZE, 333ª ZE, 339ª ZE,**

341<sup>a</sup> ZE, 344<sup>a</sup> ZE, 349<sup>a</sup> ZE, 351<sup>a</sup> ZE, 359<sup>a</sup> ZE, 360<sup>a</sup> ZE, 361<sup>a</sup> ZE, 380<sup>a</sup> ZE, 387<sup>a</sup> ZE, 388<sup>a</sup> ZE, 394<sup>a</sup> ZE, 396<sup>a</sup> ZE, 400<sup>a</sup> ZE, 401<sup>a</sup> ZE, 411<sup>a</sup> ZE, 412<sup>a</sup> ZE, 415<sup>a</sup> ZE, 419<sup>a</sup> ZE, 421<sup>a</sup> ZE, 422<sup>a</sup> ZE.

### **1.7.2 Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022**

**Total: 38 reclamações**

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

**Unidade com 15 reclamações: TRE-SP (Secretaria).**

**Unidade com 8 reclamações: STI.**

**Unidade com 3 reclamações: SGP, SJ, SOF.**

**Unidade com 2 reclamações: SEPLAN, NATE \*(extinta).**

**Unidade com 1 reclamação: SGID, SGS.**

**\* A partir de junho de 2022, houve a reestruturação das Secretarias do TRE-SP e o antigo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor (NATE) passou a ser denominado de Central de Atendimento, permanecendo sob gestão da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX)**

## **1.8 ELOGIOS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022**

Foram registrados 24 elogios, sendo 46% direcionados para Servidores de Cartórios Eleitorais; 41% foram elogios para a o Cartório Eleitoral como um todo; 13% foram para o TRE-SP, tanto para os Servidores quanto para as ações da eleição.

### **1.8.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no 3º quadrimestre de 2022**

Total: 22 elogios

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

Zonas Eleitorais com 9 elogios: 406ªZE.

Zonas Eleitorais com 4 elogios: 423ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 elogios: 1ªZE.

Zonas Eleitorais com 1 elogio: 16ªZE, 254ªZE, 271ªZE, 272ªZE, 291ªZE, 367ªZE, 413ªZE.

### **1.8.2 Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre**

Foram registrados dois elogios para as unidades, sendo um para a Secretaria da Corregedoria (CRE-SEC) e outro para a Secretaria de Administração de Materiais (SAM).

## **1.9 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022**

Foram recebidas 242 solicitações no quadrimestre distribuídas nos seguintes assuntos:

- 7,02 % - Serviços do TRE / Dados cadastrais;
- 7,02% - Mesário / Declaração;
- 5,37% - Mesário / Folgas e benefícios;
- 4,96% - Mesário / Convocação;
- 3,72% - Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos;
- 3,72% - Serviços do TRE;
- 3,72% - Eleição / Local de votação;
- 3,31% - Comunicação Judicial sobre direitos políticos;
- 2,89% - Serviços Cartorários / Justificativa;
- 2,89% - Mesário / Dispensa;
- 2,89% - Mesário / Inscrição para mesário voluntário;
- 2,89% - Serviços Cartorários / Quitação;
- 2,89% - Serviços Cartorários / Multa;
- 2,48% - Serviços Cartorários / Alistamento;
- 2,48% - Serviços Cartorários / Revisão;
- 2,07% - Dados do cadastro;
- 1,65% - Eleição;
- 1,65% - Resultado de Eleições;
- 1,65% - Concursos / Concurso Público;
- 1,65% - Serviços Cartorários / Transferência;
- 1,24% - Serviços Cartorários / BIOMETRIA;

- 1,24% - Outros órgãos;
- 1,24% - Certidão;
- 1,24% - Mensagem Genérica;
- 1,24% - Eleição / Lista de candidatos;
- 1,24% - Consulta Legislação / Propaganda Eleitoral;
- 1,24% - Mesário / Auxílio-alimentação - Carteira Digital;
- 1,24% - Justificativa;
- 1,24% - Eleição / Voto em Trânsito;
- 1,24% - Mesário.

### **1.9.1 Zonas Eleitorais com solicitações registradas no 3º quadrimestre**

**Total: 96 solicitações**

**Zonas Eleitorais com 5 solicitações: 20ª ZE, 381ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 4 solicitações: 227ª ZE, 405ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 3 solicitações: 2ª ZE, 394ª ZE, 398ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 2 solicitações: 5ª ZE, 16ª ZE, 65ª ZE, 176ª ZE, 192ª ZE, 246ª ZE, 258ª ZE, 272ª ZE, 376ª ZE, 413ª ZE.**

**Zonas Eleitorais com 1 solicitação: 8ª ZE, 14ª ZE, 47ª ZE, 53ª ZE, 59ª ZE, 108ª ZE, 136ª ZE, 153ª ZE, 156ª ZE, 186ª ZE, 206ª ZE, 212ª ZE, 213ª ZE, 239ª ZE, 248ª ZE, 249ª ZE, 253ª ZE, 255ª ZE, 256ª ZE, 257ª ZE, 259ª ZE, 260ª ZE, 265ª ZE, 287ª ZE, 303ª ZE, 307ª ZE, 317ª ZE, 319ª ZE, 320ª ZE, 325ª ZE, 326ª ZE, 340ª ZE, 347ª ZE, 348ª ZE, 351ª ZE, 358ª ZE, 365ª ZE, 367ª ZE, 371ª ZE, 372ª ZE, 374ª ZE, 375ª ZE, 392ª ZE, 402ª ZE, 404ª ZE, 408ª ZE, 409ª ZE, 422ª ZE, 423ª ZE**

### **1.9.2 Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no 3º quadrimestre**

**Total: 113 Solicitações**

- **TRE-SP (Secretaria): 70 solicitações**
- **CRE-SEC: 17 solicitações**
- **SGP: 9 solicitações**
- **SJ: 4 solicitações**
- **STI: 3 solicitações**
- **COCEP: 2 solicitações**
- **SEPLAN: 2 solicitações**
- **COUVEX: 1 solicitação**
- **DG: 1 solicitação**
- **SEOUVE: 1 solicitação**
- **SERSE: 1 solicitação**
- **SGID: 1 solicitação**
- **SPR: 1 solicitação**

## **2. DENÚNCIAS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022**

Foram registradas 104 denúncias no quadrimestre distribuídas nos seguintes assuntos:

- 14,4 % - Eleição / Propaganda Irregular;
- 9,6% - Eleição / Condutas vedadas;
- 9,6% - Eleição / Crime Eleitoral;
- 7,7% - Servidor / Chefe de Cartório da Capital;
- 6,7% - Propaganda Irregular;
- 4,8% - Eleição / Fake News;
- 3,8% - Eleição;
- 2,9% - Outros órgãos;
- 2,9% - Outros órgãos / Órgãos/Representantes partidários;
- 2,9% - Eleição / Urna Eletrônica;
- 2,9% - Eleição / Eleitor votando no lugar de outro;
- 2,9% - Eleição / whatsApp-mensagem política;
- 2,9% - Violência contra mulher;
- 2,9% - Outros órgãos / Municipal / Executivo;
- 2,9% - Servidor / Cartório Eleitoral;
- 1,9% - Outros órgãos / Estadual;
- 1,9% - Eleição / Compra de votos;
- 1,9% - Eleição / Boletim de urna;
- 1,9% Eleição / Pesquisa Eleitoral;
- 1,9% - Propaganda Irregular – LGPD;
- 1,0% - Eleição / Ficha limpa;
- 1,0% Servidor / Chefe de Cartório do Interior;
- 1,0% - Mensagem - dados insuficientes;
- 1,0% - Outros órgãos / Municipal;

- 1,0% - Eleição / Prestação de Contas
- 1,0% - Denúncia;
- 1,0% - Eleição / Foto-Vídeo do voto;
- 1,0% - Outros órgãos / Federal / Judiciário;
- 1,0% - Outros órgãos / Federal;
- 1,0% - Outros órgãos / Estadual / Executivo;
- 1,0% - Cartório Eleitoral;
- 1,0% - Eleição / Propaganda/Pardal.

## **2.1 Zonas Eleitorais com denúncias registradas no 3º quadrimestre**

**Total: 20 denúncias**

**Zonas Eleitorais com 7 denúncias: 374ªZE.**

**Zonas Eleitorais com 2 denúncias: 177ªZE.**

**Zonas Eleitorais com 1 denúncia: 2ªZE, 133ªZE, 158ªZE, 185ªZE, 226ªZE, 264ªZE, 315ªZE, 325ªZE, 331ªZE, 365ªZE, 379ªZE.**

## **2.2 Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no 3º quadrimestre**

Não foram identificadas denúncias para unidades.

## **2.3 Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos)**

**Total: 85 denúncias**

### **3. INDICADORES DA OUVIDORIA**

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

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

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

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

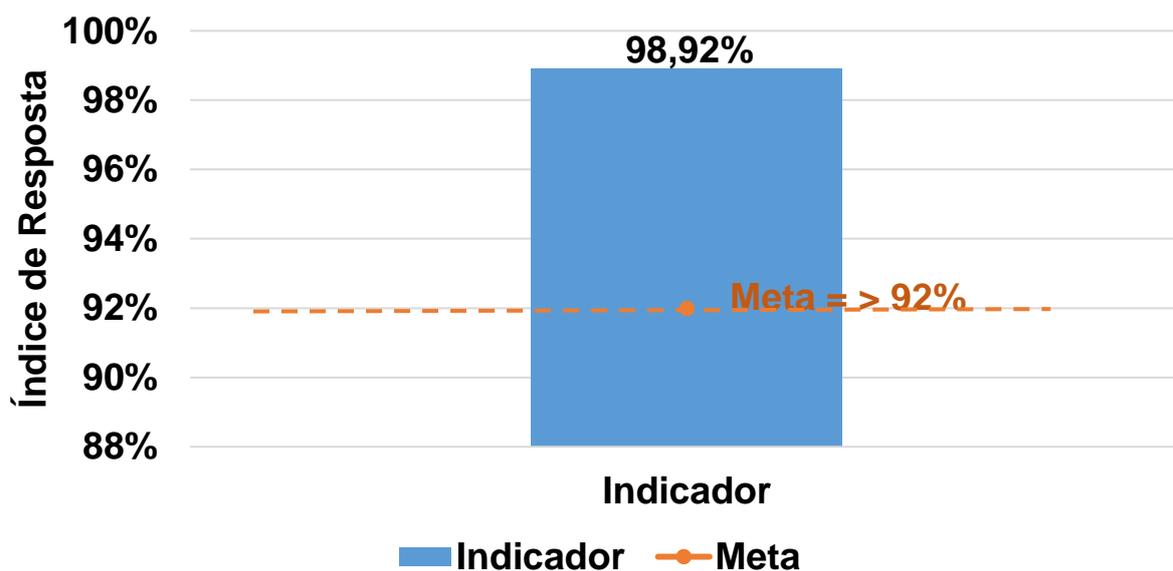
**Período: de 1º/9/2022 a 31/12/2022**

**Macro desafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade.**

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

### 3.1. Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

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



Indicadores de períodos anteriores:

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

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

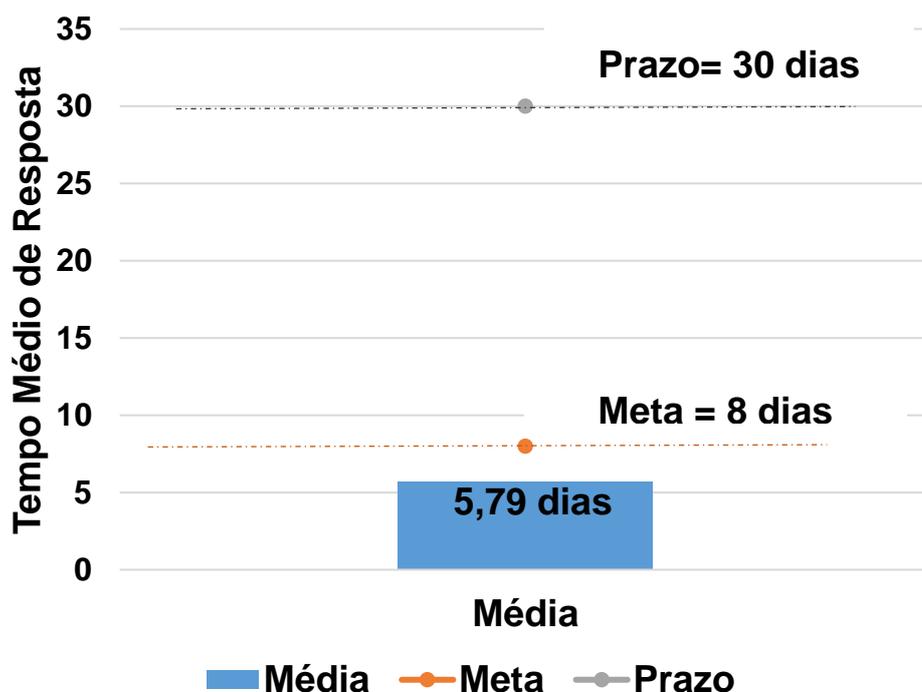
1º quadrimestre de 2022: (janeiro a abril): 95,94%

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

3º quadrimestre de 2022 (setembro a dezembro): 98,92%

## 3.2 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

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



Indicadores de períodos anteriores:

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

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

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

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

3º quadrimestre de 2022 (setembro a dezembro): 5,79 dias

## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS

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

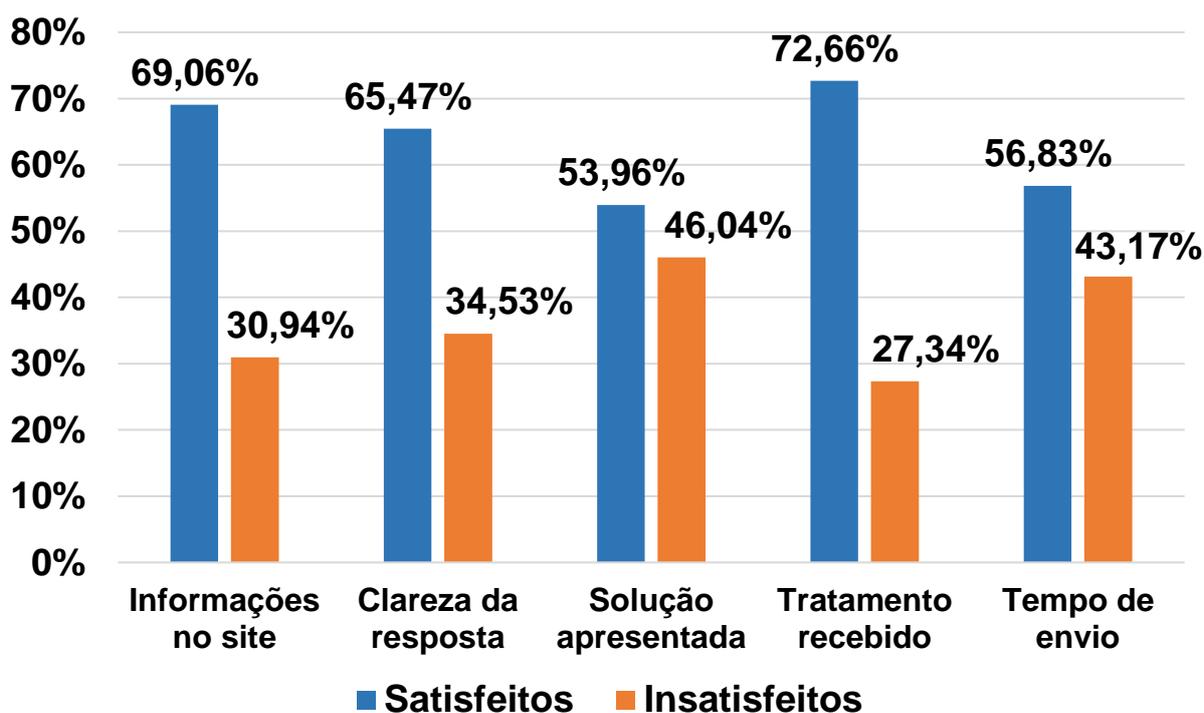
### 4.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Indicador: 2.2.3.2 - Grau de satisfação das clientes e dos clientes - Ouvidoria

Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total de questionários aplicados: 905

Total de questionários respondidos: 139



Porcentagem de pessoas satisfeitas no segundo quadrimestre (total): 63,60%.

Meta: 70%.

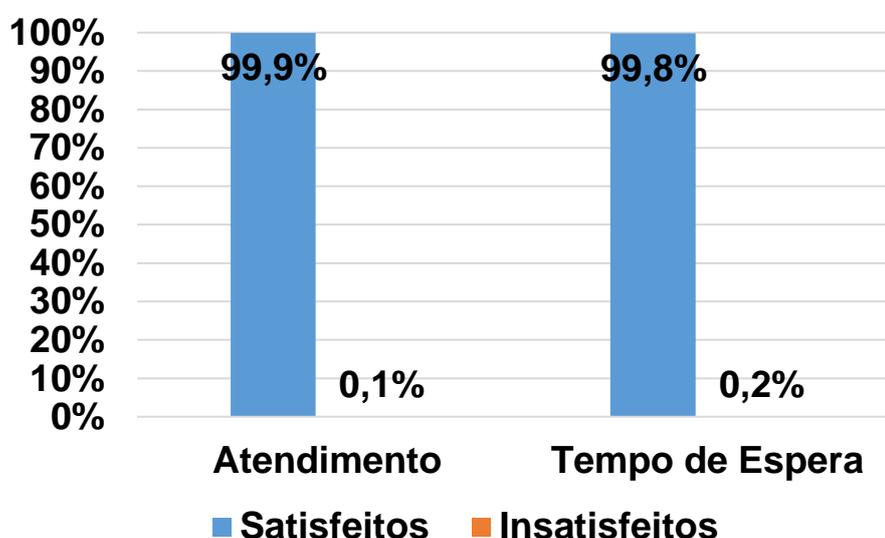
## 4.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

Período de Análise: 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total de atendimentos no período: 155.018\*

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: 55.005\*

**OBSERVAÇÃO:** \* Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei nº. 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 07/11/2022, houve diminuição do atendimento presencial nesse período.



### **4.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)**

**Período de Análise: 1º/9/2022 a 31/12/2022**

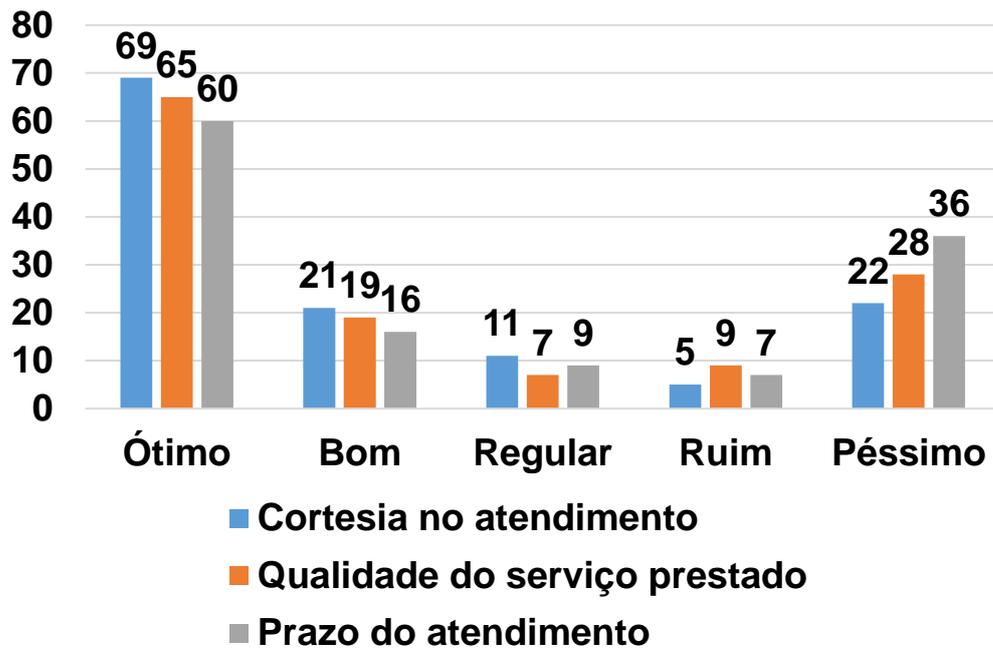
**A pesquisa eletrônica é realizada a partir do cadastramento da eleitora e do eleitor no sistema de agendamento – Agenda Bio. Após o atendimento nos cartórios eleitorais, a eleitora e o eleitor recebem um e-mail convidando-os a avaliar o serviço prestado.**

**OBSERVAÇÃO: Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei nº 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 07/11/2022 e, em consequência, o fechamento do sistema Agenda Bio, a pesquisa eletrônica restou prejudicada neste período.**

### **4.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP**

**Período de Análise: 1º/9/2022 a 31/12/2022**

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



## 5. ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SEAC

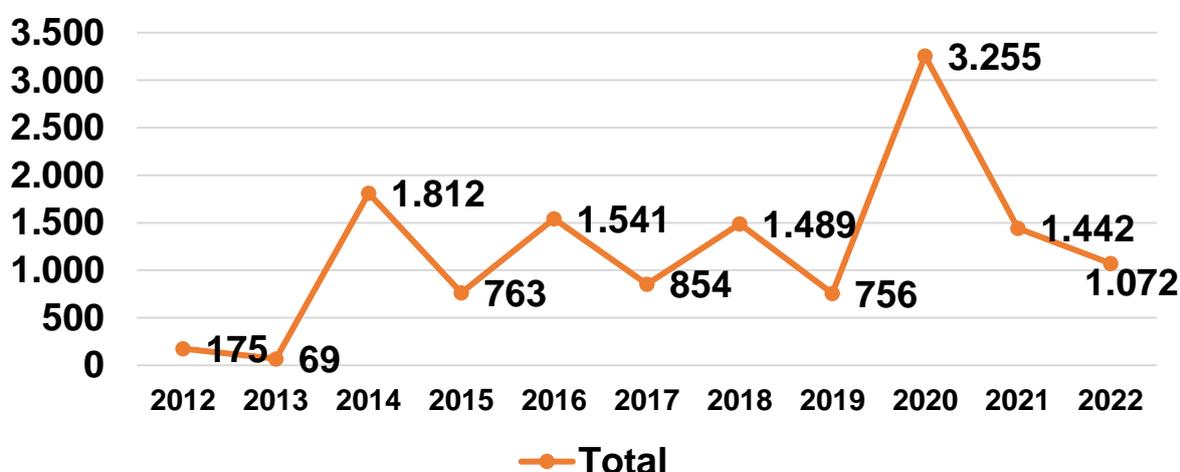
Canal de comunicação instituído pela Portaria TRE-SP nº. 134, de 30 de julho de 2012.

Unidade Gestora: Presidência.

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

A partir de junho de 2022, houve a reestruturação das Secretarias do TRE-SP e o antigo Núcleo de Atendimento ao Eleitor-NIC passou a ser denominado de Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC, permanecendo sob gestão da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX).

### 5.1 Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC



Em 2012, foram recebidos 175 pedidos de informações.  
Em 2013, foram recebidos 69 pedidos de informações.  
Em 2014, foram recebidos 1.812 pedidos de informações.  
Em 2015, foram recebidos 763 pedidos de informações.  
Em 2016, foram recebidos 1.541 pedidos de informações.  
Em 2017, foram recebidos 854 pedidos de informações.  
Em 2018, foram recebidos 1.489 pedidos de informações.  
Em 2019, foram recebidos 756 pedidos de informações.  
Em 2020, foram recebidos 3.255 pedidos de informações.  
Em 2021, foram recebidos 1.442 pedidos de informações.  
Em 2022, foram recebidos 1.072 pedidos de informações.  
Total Geral: 13.228 pedidos de informações.

## **5.2 Quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC**

**Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022**

**Total de pedidos de informação: 308.**

### **5.3 Principais assuntos registrados no quadrimestre**

Foram feitos 308 pedidos de informação na Seção de Atendimento ao Cidadão distribuídos nos seguintes assuntos:

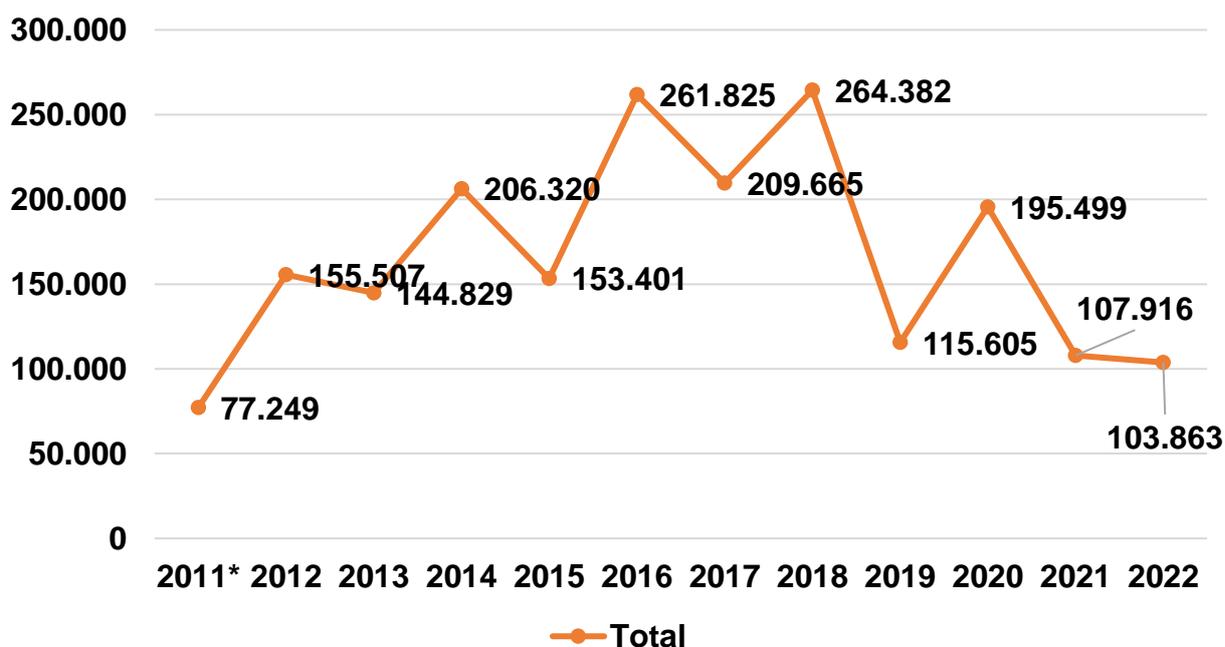
- **5,83% - Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Resultado;**
- **4,91% - Mesário e apoio logístico/Voluntário;**
- **3,99% - Mesário e apoio logístico/Declarações e comprovantes;**
- **3,07% - Voto;**
- **3,07% - Mesário e apoio logístico/Benefícios;**
- **3,07% - Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro;**
- **2,76% - Pedidos de informação de competência do TSE, de outros Tribunais;**
- **2,76% - Mesário e apoio logístico/Dispensa;**
- **2,76% - Certidões/Certidão de quitação eleitoral;**
- **2,45% - Justificativa de ausência de eleitor;**
- **2,45% - Certidões;**
- **2,15% - E-Título;**
- **1,84% - Mesário e apoio logístico/Utilização das folgas;**
- **1,84% - Mesário e apoio logístico/Convocado;**
- **1,84% - Locais de votação e justificativa/Eleitor que se encontra no Brasil;**
- **1,84% - Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro/Nomeação;**

- **1,53% - Voto/Presos Provisórios;**
- **1,53% - Título de Eleitor;**
- **1,53% - Multas/Ausência às urnas;**
- **1,53% - Justificativa de ausência de eleitor/Após o dia da realização do turno da eleição;**
- **1,23% - Cadastro Nacional de Eleitores;**
- **1,23% - Biometria/Cadastramento biométrico ordinário.**

## 6. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - 148

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

### 6.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148



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

**Em 2012, foram recebidas 155.507 demandas**

**Em 2013, foram recebidas 144.829 demandas**

**Em 2014, foram recebidas 206.320 demandas**

**Em 2015, foram recebidas 153.401 demandas**

**Em 2016, foram recebidas 261.825 demandas**

**Em 2017, foram recebidas 209.665 demandas**

**Em 2018, foram recebidas 264.382 demandas**

**Em 2019, foram recebidas 115.605 demandas**

**Em 2020, foram recebidas 195.499 demandas.**

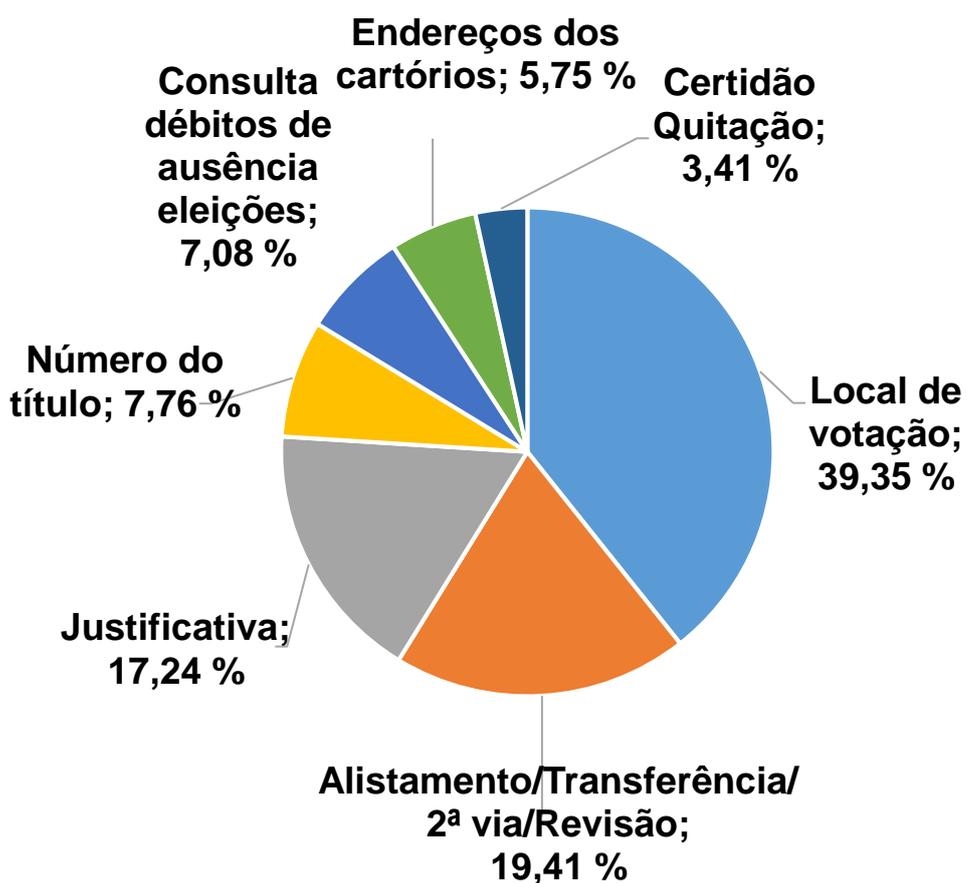
**Em 2021, foram recebidas 107.916 demandas.**

**Em 2022, foram recebidas 103.863 demandas.**

## 6.2 Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148

Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 34.491 demandas



## **7. ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

**Unidade Gestora: Secretaria de Comunicação Social**

**PERÍODO: de 1º/9/2022 a 31/12/2022**

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

**A página do Tribunal no Facebook foi criada em 21 de setembro de 2015 e conta, atualmente, com quase 110 mil seguidores. No Twitter, a página do Tribunal existe desde maio de 2011 e conta com 15.481 seguidores. Já no Instagram, o perfil foi criado em fevereiro de 2019 e conta com quase 24 mil seguidores, sendo a rede social do TRE que mais cresce atualmente.**

**No período compreendido neste relatório, as páginas trouxeram campanhas e temas eleitorais variados, mas com foco nas eleições gerais de 2022 (principais datas do calendário eleitoral, local de votação, situação eleitoral, horário, horário preferencial, documentos necessários, orientações gerais, cuidados sanitários, justificativa, acessibilidade, voto nulo e voto em branco, sistema proporcional e majoritário, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, mesários,**

incentivo ao voto, combate à desinformação, e-Título, entre outros). Passadas as eleições, temas relacionados à reabertura do cadastro eleitoral, como alistamento, revisão e transferência, foram os mais trabalhados, sem prejuízo de algumas publicações ainda relativas às eleições de 2022, como diplomação e justificativa de eleitores e mesários faltosos. Além disso, foram veiculadas as campanhas “Tamo Junto”, voltada para os jovens; “Simplificando as Eleições”, que esclarece os principais temas relacionados às Eleições 2022; e “Dez Mandamentos”, que educa acerca do sistema eletrônico de votação e informa sobre meios para checar e combater a desinformação.

O TRE-SP aproxima-se do eleitor ao abrir a possibilidade de uma comunicação direta e imediata com ele. Nas redes sociais do TRE-SP, isso ocorre a todo momento. O eleitor esclarece suas dúvidas, recebe informações e novidades e passa a conhecer mais sobre o trabalho da Justiça Eleitoral, suas campanhas e as leis eleitorais vigentes. Nesse sentido, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho dos cartórios eleitorais, ao difundir as campanhas da Justiça Eleitoral e responder questões de eleitores, além de informar sobre os diversos serviços disponíveis no site da Justiça Eleitoral.

**Em termos de atendimento ao público, nem todos os comentários geram questionamentos à Justiça Eleitoral. Essa observação é válida especialmente para os comentários feitos diretamente abaixo das publicações, pois muitas dessas manifestações se limitam a opinar sobre os temas ou marcar amigos e familiares para que tomem ciência da mensagem/campanha que seja de seu interesse. O TRE somente responde aos comentários que efetivamente realizam questionamento ou trazem qualquer desinformação que mereça reparo.**

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

**Ao longo do período, somando os comentários nas postagens com as mensagens “inbox” do Facebook e Instagram, respondemos 874 questionamentos sobre temas variados. No início do período compreendido neste relatório, surgiram muitas dúvidas sobre inscrição e treinamento de mesários, serviços com o título de eleitor e fechamento do cadastro eleitoral, denúncias de fake news e encaminhamento para o sistema de alerta, urnas eletrônicas, documentos para votar, o que pode e não pode no dia da votação, consulta do local de votação, situação eleitoral, emissão de certidões, e-Título e coleta**

biométrica. No restante do período, as perguntas mais recorrentes foram relacionadas às justificativas de ausência às urnas, declaração de dias trabalhados dos mesários, multas e como solicitar os serviços com o título de eleitor com a reabertura do cadastro eleitoral.

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

## **FACEBOOK**

Atualmente, a página do TRE-SP no Facebook conta com o total de 109.852 seguidores. Ou seja, foram acrescentados 465 seguidores no quadrimestre.

Os dados abaixo demonstram a efetividade das publicações no Facebook:

**Setembro de 2022: alcance de 228.189. Engajamentos: 10.962.**

**Outubro de 2022: alcance de 364.268. Engajamentos: 23.378.**

**Novembro de 2022: alcance de 195.000. Engajamentos: 14.139.**

**Dezembro de 2022: alcance de 96.778. Engajamentos: 1.974.**

**Total do quadrimestre: alcance 656.046. Engajamentos: 50.453.**

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

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

Temos também a avaliação da página, que é feita pelos usuários do Facebook. Muitos deles confundem o cenário político brasileiro com o trabalho da Justiça Eleitoral paulista e a página do TRE-SP no Facebook. Ainda assim, a página conta com 3,8 estrelas entre as 5 possíveis, com base em 498 avaliações.

#### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO:**

**Quantidade de avaliações: 498**

**Pontuação obtida: 3,8 estrelas**

#### **INSTAGRAM**

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 4.012 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com 23.910 seguidores.

**Os dados abaixo demonstram a efetividade das publicações no Instagram:**

**Setembro de 2022: alcance de 116.170. Interações: 10.733.**

**Outubro de 2022: alcance de 1.044.050. Interações: 23.639.**

**Novembro de 2022: alcance de 100.040. Interações: 6.216.**

**Dezembro de 2022: alcance de 75.249. Interações: 3.712.**

**Total do quadrimestre: alcance de 1.335.509. Interações: 44.300.**

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

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

## **TWITTER**

**O perfil no Twitter recebeu 551 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje 15.481 seguidores.**

**Os seguintes dados demonstram a efetividade das publicações no Twitter:**

**Setembro de 2022: 388.183 impressões. 4.687engajamentos.**

**Outubro de 2022: 257.364 impressões. 6.367engajamentos.**

**Novembro de 2022: 121.783 impressões. 6.367 engajamentos.**

**Dezembro de 2022: 121.116 impressões. 2.269 engajamentos.**

**Total do quadrimestre: 888.446 impressões. 16.195 engajamentos.**

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

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

## **YOUTUBE**

**O canal no YouTube existe desde janeiro de 2012 e possui 516 vídeos, 17.002 inscritos (acréscimo de 2.906 em relação ao último quadrimestre) e um total de 2.310.097 visualizações (acréscimo de 478.306 em relação ao quadrimestre anterior).**

## **TIKTOK**

**A primeira publicação no TikTok do TRE-SP foi realizada no dia 30 de junho de 2022. Até o momento, o perfil conta com 8.549 seguidores e 164.188 curtidas (acréscimo de 8.335 seguidores e 164.030 curtidas em relação ao último quadrimestre).**

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

**No período de 01/09/2022 a 31/12/2022, a “Carta de serviços” teve 22.481 visualizações.**

## **B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO**

### **8. FALE COM A SECRETARIA**

**Canal de comunicação criado em 2014**

**Gestor: Diretoria-Geral**

**Implementado em setembro de 2014, o canal de comunicação interna “Fale com a Secretaria” foi criado para promover a troca mais eficiente de informações entre os servidores e a Diretoria-Geral do TRE-SP, promovendo a aproximação entre as áreas.**

**Foram recebidas 33 mensagens no período de 1º/09/2022 a 31/12/2022.**

**Setembro: 4 chamados da Secretaria de Gestão de Serviços (SGS), 4 chamados da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e 1 chamado da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP). Totalizando 9 chamados.**

**Outubro: 9 chamados da SGS, 2 chamados da SGP, 1 chamado para a Secretaria de Administração de Material (SAM), 1 chamado para a CAS e outro para a Corregedoria (CRE). Totalizando 14 chamados.**

**Novembro: 3 chamados da Secretaria de Gestão de Serviços (SGS).**

**Dezembro: 2 chamados da Secretaria de Planejamento Estratégico e de Eleições (SEPLAN), 4 chamados da Secretaria de Gestão de Serviços (SGS) e um chamado da Assessoria de Atendimentos aos Cartórios Eleitorais (AACE). Totalizando 7 chamados.**

**Observação: O número total considera todas as unidades que se manifestaram. Um chamado pode demandar a manifestação de mais de uma unidade. Número de chamados registrados no sistema, no 3º quadrimestre: 33 Total de manifestações: 33**

## **9. FALE COM O PRESIDENTE**

**Canal de comunicação criado em 2018**

**Unidade Gestora: Presidência**

O Canal “Fale com o Presidente” foi implantado em fevereiro de 2018, com o intuito de estabelecer um diálogo direto e efetivo entre o Presidente do TRE-SP e os servidores, bem como de nortear futuras ações institucionais.

No período de 1º/09/2022 a 31/12/2022 foram recebidas 18 mensagens de servidoras e servidores dirigidas ao Presidente do TRE-SP.

**Evolução das mensagens “Fale com Presidente”:**

**Em 2018, foram 325 mensagens.**

**Em 2019, foram 163 mensagens.**

**Em 2020, foram 58 mensagens.**

**Em 2021, foram 16 mensagens.**

**Em 2022, foram 52 mensagens.**



# OUVIDORIA TRE-SP

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