



**OUVIDORIA  
TRE-SP**

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

Período: Janeiro a Abril de 2021

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

---

**WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR**

Desembargador Presidente

**PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA**

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA**

Diretor-Geral

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

---

**JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO**

Juiz Ouvidor

### **Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC**

---

Magaly Silicani Cardoso

Assessora

### **Equipe do Núcleo de Apoio à Ouvidoria:**

---

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Suely Ito

### **Núcleo da Estatística da Gestão Estratégica**

---

Gilberto Rezende de Almeida Júnior

Olympio Teixeira Neto

Ricardo Salles Kurusu

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

---

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Suely Ito

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Rua Francisca Miquelina, 123 Bela Vista

São Paulo / SP - CEP 01316-900

Maio/2021



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

## **9º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL**

PERÍODO: de 1º/1/2021 a 30/4/2021

**SÃO PAULO**

## SUMÁRIO

<b>SOBRE A OUVIDORIA</b>	6
<b>A) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE</b>	8
<b>1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA</b>	9
1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria	9
1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria	10
1.3 Quantidade de demandas acumuladas	10
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	11
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	13
1.6 Reclamações	14
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	14
1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	15
1.7 Elogios	18
1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	18
1.8 Solicitações	19
1.8.1 Principais assuntos registrados no quadrimestre	19
1.9 Denúncias	21
1.9.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	21
1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	22
<b>2. INDICADORES DA OUVIDORIA</b>	23
<b>3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	26
3.1 Atendimento Presencial nos Cartórios Eleitorais	26
3.2 Pesquisa Eletrônica	26

3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria	27
<b>4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – NIC</b>	<b>28</b>
4.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC	28
4.2 Quantidade de demandas recebidas pelo NIC	28
4.3 Principais assuntos registrados no quadrimestre	28
<b>5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148</b>	<b>31</b>
5.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central 148	31
5.2 Quantidade de demandas recebidas pela Central 148	31
<b>6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>	<b>32</b>
6.1 Pesquisa de Satisfação	33
6.2 Posts - Principais temas difundidos pelo Facebook	33
<b>B) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO</b>	<b>36</b>
<b>7. FALE COM A SECRETARIA</b>	<b>37</b>
<b>8. FALE COM O PRESIDENTE</b>	<b>38</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 10 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, em uma só área, 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.

Com a fusão das unidades, pretende-se elevar ainda mais a qualidade e 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 em razão das eleições iminentes.

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 ASSAC também será 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.

## A - 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

# 31,6 milhões de eleitoras e eleitores

## 247.964\*

Atendimentos de 1º/1/2021 a 30/4/2021



### Central de Atendimento ao Eleitor



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

# Disque 148\*

(Serviço Tarifado).

## 52.165

Atendimentos de 1º/1/2021 a 30/4/2021

### Carta de Serviços ao Usuário

# 129.515

visualizações  
1º/5/2018 a 30/4/2021



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.

## 689

Atendimentos de 1º/1/2021 a 30/4/2021

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

### MÍDIAS SOCIAIS

**TWITTER**  
**@trespjustbr**  
**13.904**  
seguidores

**YouTube**  
**/trespjustbr**  
**11.800** **1.448.821**  
inscritos visualizações

**Facebook**  
**/tresp.official**  
**106.494**  
seguidores  
Com um alcance de mais de 34 milhões até 30/4/2021

**Instagram**  
**/trespjustbr**  
**88.579** **13.769**  
curtidas seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

## 895

Atendimentos de 1º/1/2021 a 30/4/2021

<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 coronavírus (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 e estão prorrogados por prazo indeterminado (Resolução TRE-SP n. 539/2021)

## 1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



Canal de comunicação criado em 26/7/2011

Gestor: Juiz Ouvidor

Resolução CNJ n. 103/2010

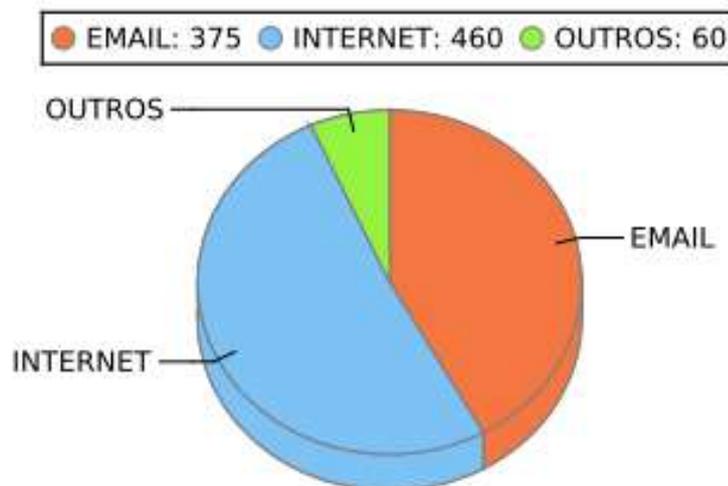
Lei n. 13.460/2017

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, sendo que a internet é a principal opção utilizada.

Abrangência: de 01/01/2021 a 30/04/2021



Forma de Contato	Porcentagem	Quant.
EMAIL	41,90 %	375
INTERNET	51,40 %	460
OUTROS	6,70 %	60
Total		895

\* O item “outros” refere-se aos chamados reencaminhados pelo NIC – Núcleo de Informação ao Cidadão à Ouvidoria.

## 1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	4.685	895*
<b>Total Geral: 18.363</b>											

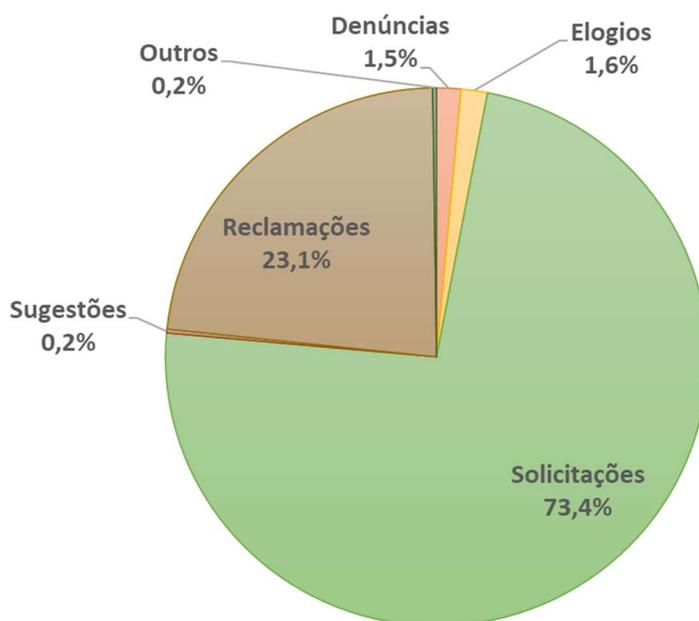
Nota explicativa:

\* Quantidade referente ao período de janeiro a abril

## 1.3. Quantidade de demandas acumuladas

Tipo	Acumulada no período de 26/7/2011 a 31/12/2020	Registrada no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021	Total
	Denúncias	1.230	13
Elogios	1.709	14	1.723
Solicitações	5.862	657	6.519
Sugestões	579	2	581
Reclamações	7.278	207	7.485
Outros	810	2	812
<b>Total</b>	<b>17.468</b>	<b>895</b>	<b>18.363</b>

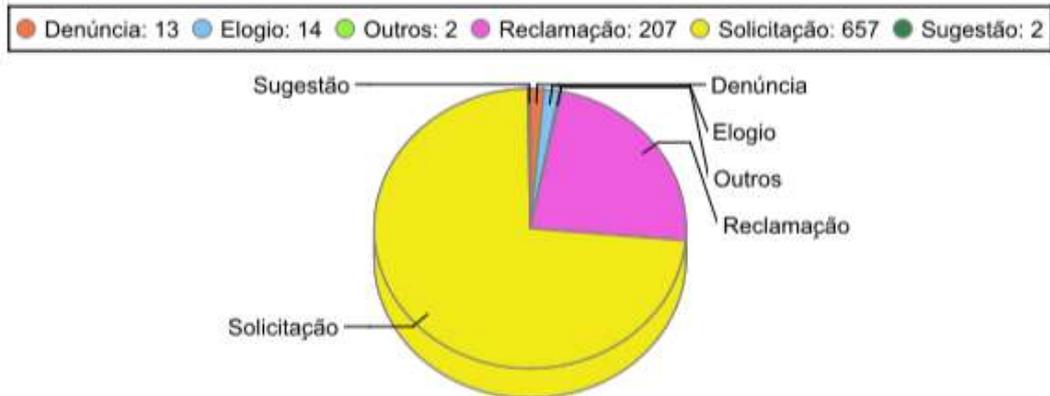
Período: 26/7/2011 a 30/4/2021



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. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

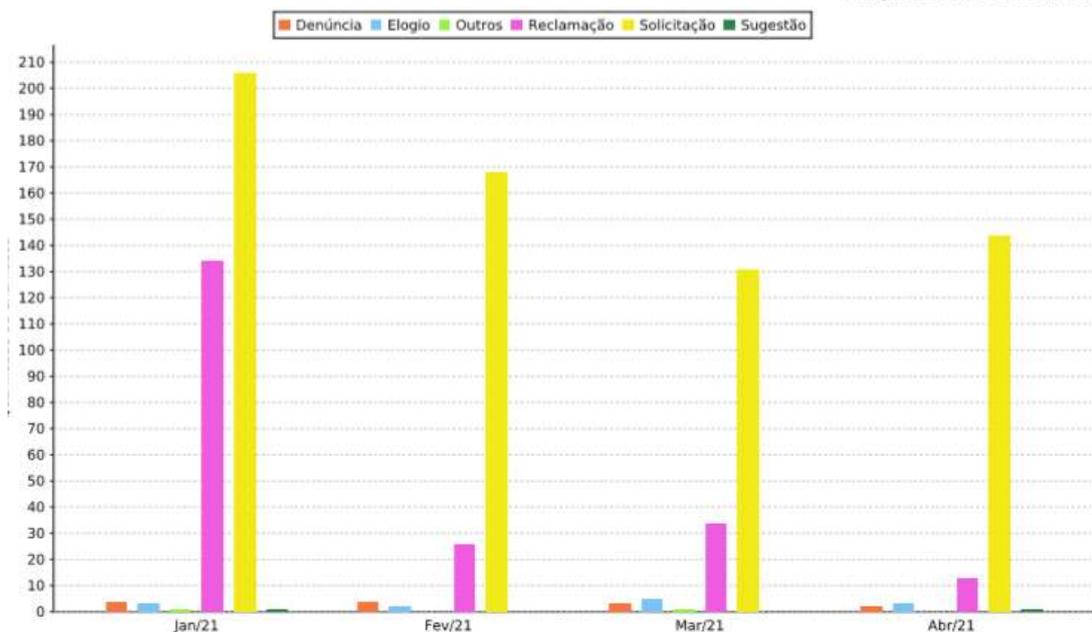
Abrangência: de 01/01/2021 a 30/04/2021



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	1,45 %	13
Elogio	1,56 %	14
Outros	0,22 %	2
Reclamação	23,13 %	207
Solicitação	73,41 %	657
Sugestão	0,22 %	2
<b>Total</b>		<b>895</b>

O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021.

Abrangência: de 01/01/2021 a 30/04/2021



Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

<b>Categoria</b>	<b>Mês/Ano</b>	<b>Nº. de chamados</b>
DENÚNCIA	Jan/21	4
	Fev/21	4
	Mar/21	3
	Abr/21	2
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>
ELOGIO	Jan/21	3
	Fev/21	2
	Mar/21	5
	Abr/21	4
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>
RECLAMAÇÃO	Jan/21	134
	Fev/21	26
	Mar/21	34
	Abr/21	13
	<b>TOTAL</b>	<b>207</b>
SOLICITAÇÃO	Jan/21	206
	Fev/21	168
	Mar/21	131
	Abr/21	152
	<b>TOTAL</b>	<b>657</b>
SUGESTÃO	Jan/21	1
	Fev/21	0
	Mar/21	0
	Abr/21	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>
OUTROS	Jan/21	1
	Fev/21	1
Total		<b>2</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>895</b>

## 1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

Abrangência: de 01/01/2021 a 30/04/2021



Situação	Porcentagem	Quant.
ATENDIDO	1,79 %	16
CANCELADO	1,23 %	11
ENCERRADO	96,98 %	868
Total		895

**Atendido** – o chamado permanece 15 dias neste status, caso o demandante queira reabrir.

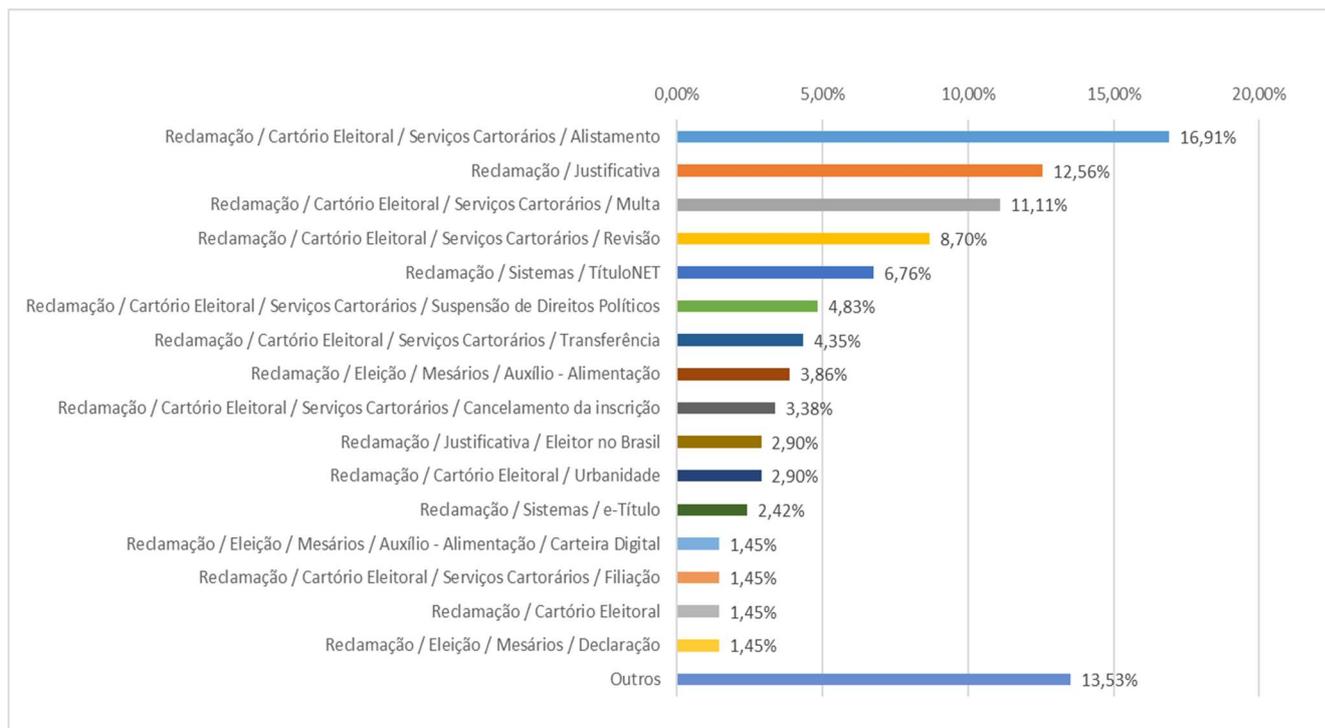
**Encerrado** – o chamado atendido passa para o status de encerrado após 15 dias e não permite mais a reabertura do chamado.

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



## 1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/1/2021 a 30/4/2021



### 1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

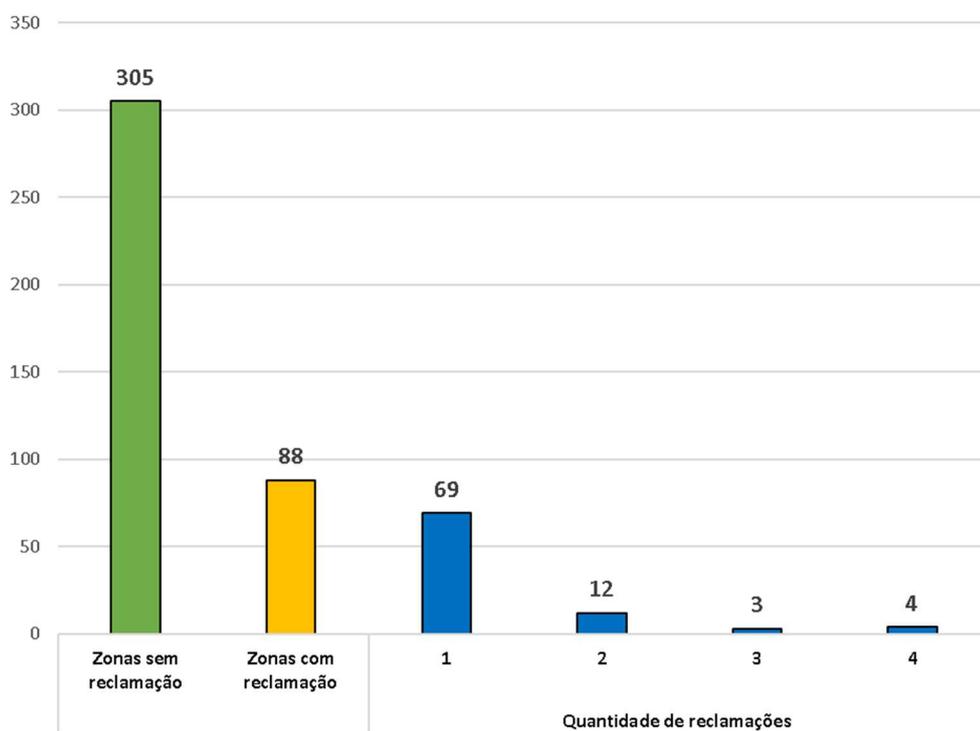
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Alistamento	35
Reclamação / Justificativa	26
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	23
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	18
Reclamação / Sistemas / TítuloNET	14
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	10
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência	9
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação	8
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Cancelamento da inscrição	7
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil	6

Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	6
Reclamação / Sistemas / e-Título	5
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação / Carteira Digital	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	3
Reclamação / Cartório Eleitoral	3
Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração	3
Reclamação	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	2
Reclamação / Eleição / Eleições Suplementares	2
Reclamação / Sistemas / PJE	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários	2

Reclamação / Eleição / Mesários / Justificativa	2
Reclamação / Eleição / Mesários / Faltoso	2
Reclamação / Sistemas / SEI	1
Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitora	1
Reclamação / Sistemas / FiliaWeb	1
Reclamação / Sistemas / Site do TRE	1
Reclamação / Decisão Judicial	1
Reclamação / Sistemas / Sistema Justifica	1
Reclamação / Eleição / Apoio Logístico	1

Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	1
Reclamação / Andamento Processual	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Folga	1
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Exterior	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Dispensa	1
Reclamação / Sistemas / SISTEMAS	1
Reclamação / Eleição	1
<b>Total</b>	<b>207</b>

### 1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021



Descrição	Quant.
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	4
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	4
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	4
352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	4
176ª ZE - GUARULHOS	3
284ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	3
324ª ZE - TABOÃO DA SERRA	3
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	2
91ª ZE - ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	2
227ª ZE - COTIA	2
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	2
279ª ZE - GUARULHOS	2
305ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	2
342ª ZE - SOROCABA	2
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	2
378ª ZE - CAMPINAS	2
386ª ZE - BARUERI	2
404ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE TIRADENTES	2
421ª ZE - SÃO PAULO - TEOTÔNIO VILELA	2
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	1
13ª ZE - ARARAQUARA	1
14ª ZE - ARARAS	1
62ª ZE - JACAREÍ	1
66ª ZE - LIMEIRA	1
75ª ZE - MOJI-MIRIM	1
87ª ZE - PENÁPOLIS	1
101ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	1
122ª ZE - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	1
141ª ZE - TAUBATÉ	1
152ª ZE - JALES	1
189ª ZE - ITANHAÉM	1

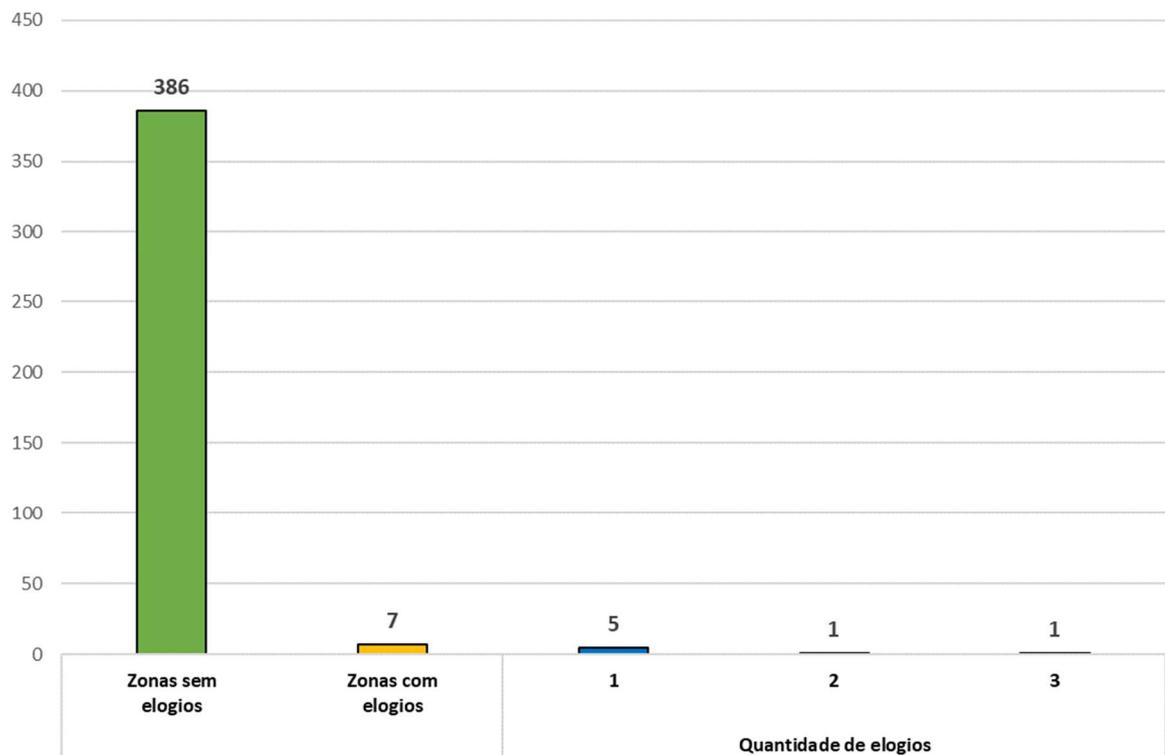
Descrição	Quant.
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	1
199ª ZE - BARUERI	1
204ª ZE - JARDINÓPOLIS	1
211ª ZE - INDAIATUBA	1
213ª ZE - OSASCO	1
221ª ZE - SALTO	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1
248ª ZE - SÃO PAULO - ITAQUERA	1
251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS	1
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	1
254ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIA	1
255ª ZE - SÃO PAULO - CASA VERDE	1
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	1
258ª ZE - SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS	1
265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
266ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
272ª ZE - SANTOS	1
277ª ZE - OSASCO	1
278ª ZE - GUARULHOS	1
283ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
287ª ZE - MOGI DAS CRUZES	1
288ª ZE - RIO CLARO	1
291ª ZE - FRANCA	1
295ª ZE - PERUÍBE	1
296ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
303ª ZE - CARAPICÚIBA	1
315ª ZE - OSASCO	1
319ª ZE - MOGI DAS CRUZES	1
320ª ZE - SÃO PAULO - JABAQUARA	1
326ª ZE - SÃO PAULO - ERMELINO MATARAZZO	1
333ª ZE - PEDREIRA	1
341ª ZE - EMBU DAS ARTES	1
343ª ZE - SOROCABA	1

Descrição	Quant.
344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA	1
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1
353ª ZE - SÃO PAULO - GUAIANASES	1
356ª ZE - SOROCABA	1
359ª ZE - ITAPEVI	1
360ª ZE - COSMÓPOLIS	1
370ª ZE - EMBU-GUAÇU	1
372ª ZE - SÃO PAULO - PIRAPORINHA	1
373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	1
375ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MATEUS	1
377ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	1
379ª ZE - CAMPINAS	1

Descrição	Quant.
381ª ZE - SÃO PAULO - PARELHEIROS	1
384ª ZE - AMERICANA	1
385ª ZE - ARARAQUARA	1
388ª ZE - CARAPICUÍBA	1
389ª ZE - SÃO PAULO - PERUS	1
395ª ZE - GUARULHOS	1
403ª ZE - SÃO PAULO - JARAGUÁ	1
412ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
414ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
418ª ZE - SÃO PAULO - PEDREIRA	1
420ª ZE - SÃO PAULO - VILA SABRINA	1
TOTAL	118



## 1.7 ELOGIOS - 1º/1/2021 a 30/4/2021

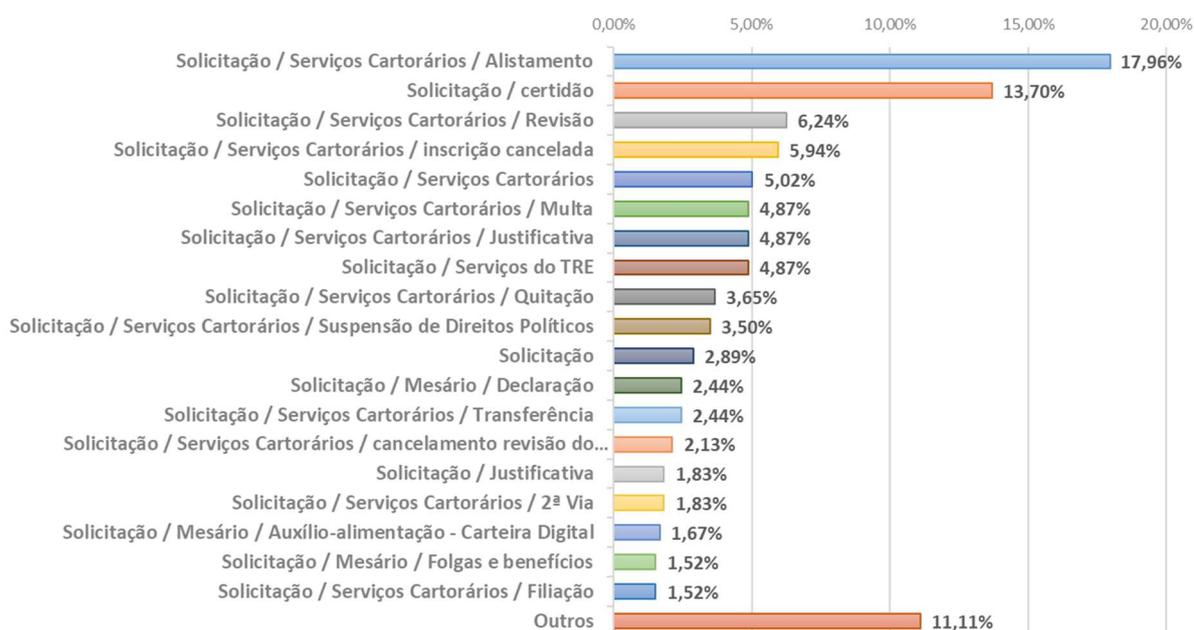


### 1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

Descrição	Quant.
406ª ZE - PRAIA GRANDE	3
259ª ZE - SÃO PAULO - SAÚDE	2
6ª ZE - SÃO PAULO – VILA MARIANA	1
152ª ZE - JALES	1
268ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
390ª ZE - SÃO PAULO - CANGAÍBA	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

## 1.8 SOLICITAÇÕES

Período: 1º/1/2021 a 30/4/202



### 1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	118
Solicitação / certidão	90
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	41
Solicitação / Serviços Cartorários / inscrição cancelada	39
Solicitação / Serviços Cartorários	33
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	32
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa	32
Solicitação / Serviços do TRE	32
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	24
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	23
Solicitação	19

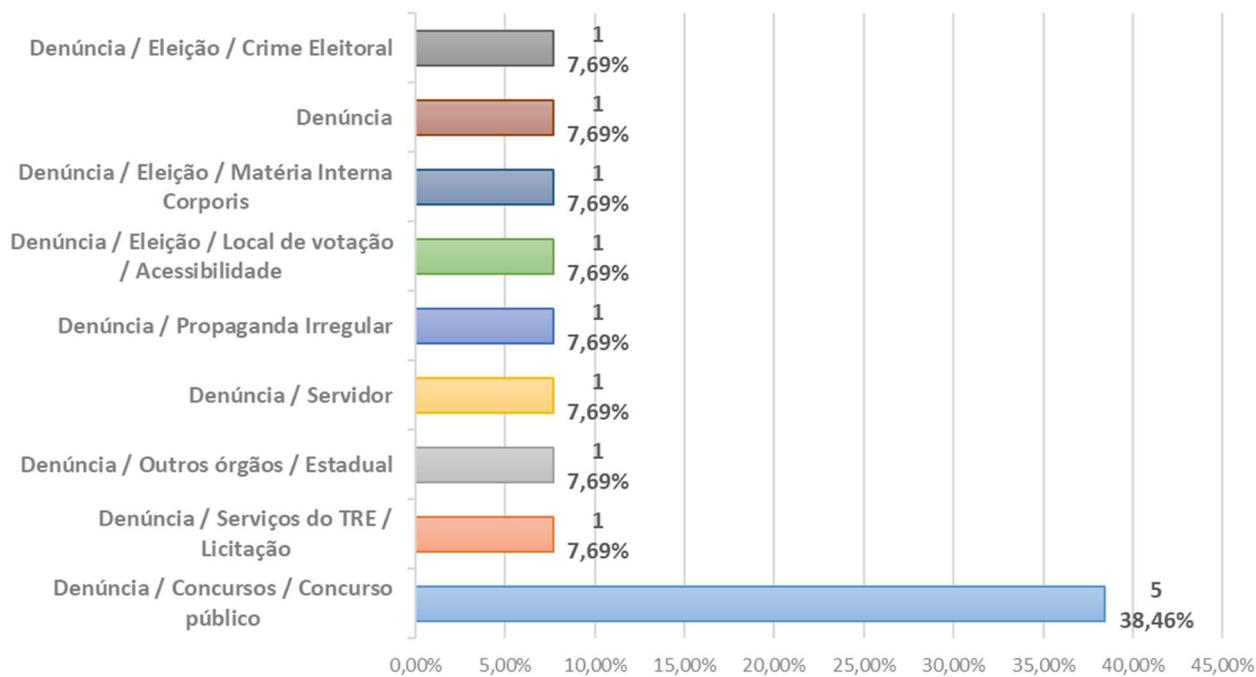
Descrição	Quant.
Solicitação / Mesário / Declaração	16
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	16
Solicitação / Serviços Cartorários / cancelamento revisão do eleitorado	14
Solicitação / Justificativa	12
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	12
Solicitação / Mesário / Auxílio-alimentação - Carteira Digital	11
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	10
Solicitação / Serviços Cartorários / Filiação	10
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Estagiário	6
Solicitação / Serviços do TRE / Dados cadastrais	5
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Revisão Biométrica	5

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Alistamento	5
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Multa	5
Solicitação / Mesário / Dispensa	4
Solicitação / Mensagem Genérica	3
Solicitação / Consulta Legislação	3
Solicitação / Mesário / Certidões	3
Solicitação / Andamento processual	3
Solicitação / Outros órgãos	2
Solicitação / Requisição de servidores	2
Solicitação / NIC	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	2
Solicitação / Eleição / Prestação de Contas	2
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Filiação/Desfiliação	2
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Transferência	2

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	2
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Situação cancelado	1
Solicitação / Mesário	2
Solicitação / Eleição	2
Solicitação / Consulta Legislação / Eleição	2
Solicitação / Diplomação	1
Solicitação / DNI	1
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Auxílio Emergencial	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa / Eleitor no Exterior	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	1
Solicitação / Outros órgãos / Estadual / Judiciário	1
<b>Total</b>	<b>657</b>

## 1.9 Denúncias

Período: 1º/1/2021 a 30/4/2021



### 1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

Descrição	Quant.
Denúncia / Concursos / Concurso público	5
Denúncia / Serviços do TRE / Licitação	1
Denúncia / Outros órgãos / Estadual	1
Denúncia / Servidor	1
Denúncia / Propaganda Irregular	1

Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Local de votação / Acessibilidade	1
Denúncia / Eleição / Matéria Interna Corporis	1
Denúncia	1
Denúncia / Eleição / Crime Eleitoral	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

**1.9.2. Cartórios Eleitorais com denúncias registradas no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021**

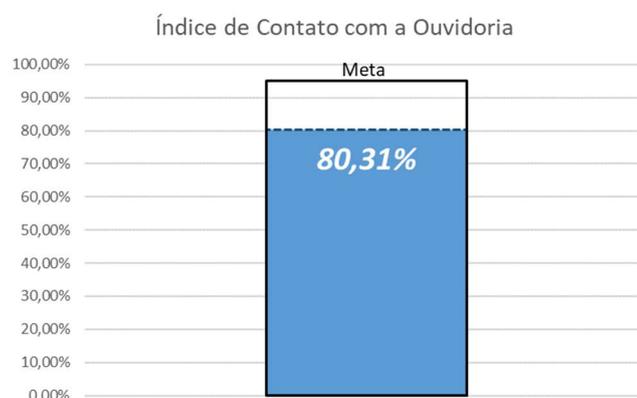
<b>Descrição</b>	<b>Quant.</b>
63ª ZE - JAÚ	1
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	1
339ª ZE - MAUÁ	1
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	1
Total	4

## 2. INDICADORES DA OUVIDORIA

Alinhado ao macrodesafio **Garantir os direitos da cidadania** e conforme estabelecido pela Resolução TRE-SP nº 367/2016, a Ouvidoria adota como ferramenta de gestão os seguintes indicadores previstos no Plano Estratégico Institucional: Índice de contatos com a Ouvidoria e Tempo médio de resposta. No período de **1º/1/2021 a 30/4/2021** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

**Período: de 1º/1/2021 a 30/4/2021**

### Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania



<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>			
<b>INDICADOR:</b>	<b>Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>		
O que mede	O percentual de contatos dirigidos à Ouvidoria que receberam resposta		
Para que medir	Avaliar o grau de prontidão da Ouvidoria		
Quem mede	Ouvidoria		
Quando medir	Trimestralmente		
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e respostas expedidas pela Ouvidoria		
Como medir	<p>Total de Contatos que Receberam Resposta no Período Base (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos no Período Base(TCR) acrescido do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem.</p> $(TCRR / ( TCR+TRP)) \times 100$ $\frac{xx}{xx + xxx} \cdot 100 = xx. 100 = \%$ <p>Obs.: São excluídos do indicador os contatos definidos, em norma ou instrução aplicável às atividades da Ouvidoria, como improcedentes, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta ou excluídos da competência do Órgão</p>		
Situação			
Período: 2020 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2020 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2020 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2021 Jan/Fev/Mar/Abr
65,08 %	82,56 %	84,94 %	<b>80,31%</b>
<b>Meta</b> Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

Obs.: A Ouvidoria não atingiu a meta desejada no período de 1º/1/2021 a 30/4/2021, referente ao indicador 1.5 do planejamento estratégico institucional 2016-2021, em razão do expressivo aumento do volume de demandas recebidas no período anterior, acarretando um volume residual dos chamados de 2020 que tiveram que ser respondidos em 2021.

Destaca-se, também, que em razão da piora da situação da pandemia da COVID-19 os cartórios eleitorais continuaram fechados, o que ocasionou a maior procura por parte das eleitoras e dos eleitores, além da falta de servidores e a recente relotação da servidora Luciana Laporta para outra Unidade.

Esses fatores impactaram negativamente a capacidade de dar vazão aos chamados recepcionados e comprometeram o alcance da meta, mesmo com os esforços envidados pela equipe da Ouvidoria no trabalho remoto.

<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>	
<b>INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>	
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada chamado dirigido à Ouvidoria e o envio de sua resposta
Para que medir	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria
Quem mede	Unidade responsável pela operacionalização dos atendimentos da Ouvidoria
Quando medir	Trimestralmente
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e expedidas pela Ouvidoria
Como medir	Somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato ( $\sum$ dias) dividido pelo Número de contatos Respondidos no Período analisado (NCRP) (dias) / (NCRP) Obs.: No cálculo do indicador são consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cálculo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.
Situação :	1º quadrimestre/2020 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 5,78 2º quadrimestre/2020 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 8,09 3º quadrimestre/2020(Set/Out/Nov/Dez) = 5,11 1º quadrimestre/2021 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 7,18
Meta	Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 15 dias úteis

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

Com o objetivo de 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 realizou-se a pesquisa, conforme segue:

#### 3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

**Período de Análise: 1º/1/2021 a 30/4/2021**

Total de atendimentos no período: -

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: -

Não houve avaliação no período, em razão da suspensão excepcional do atendimento presencial, como medida de enfrentamento à propagação do coronavírus – Covid 19.

#### 3.2 Pesquisa Eletrônica

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.

**Período de Análise: 1º/1/2021 a 30/4/2021**

Total de formulários eletrônicos enviados: -

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: -

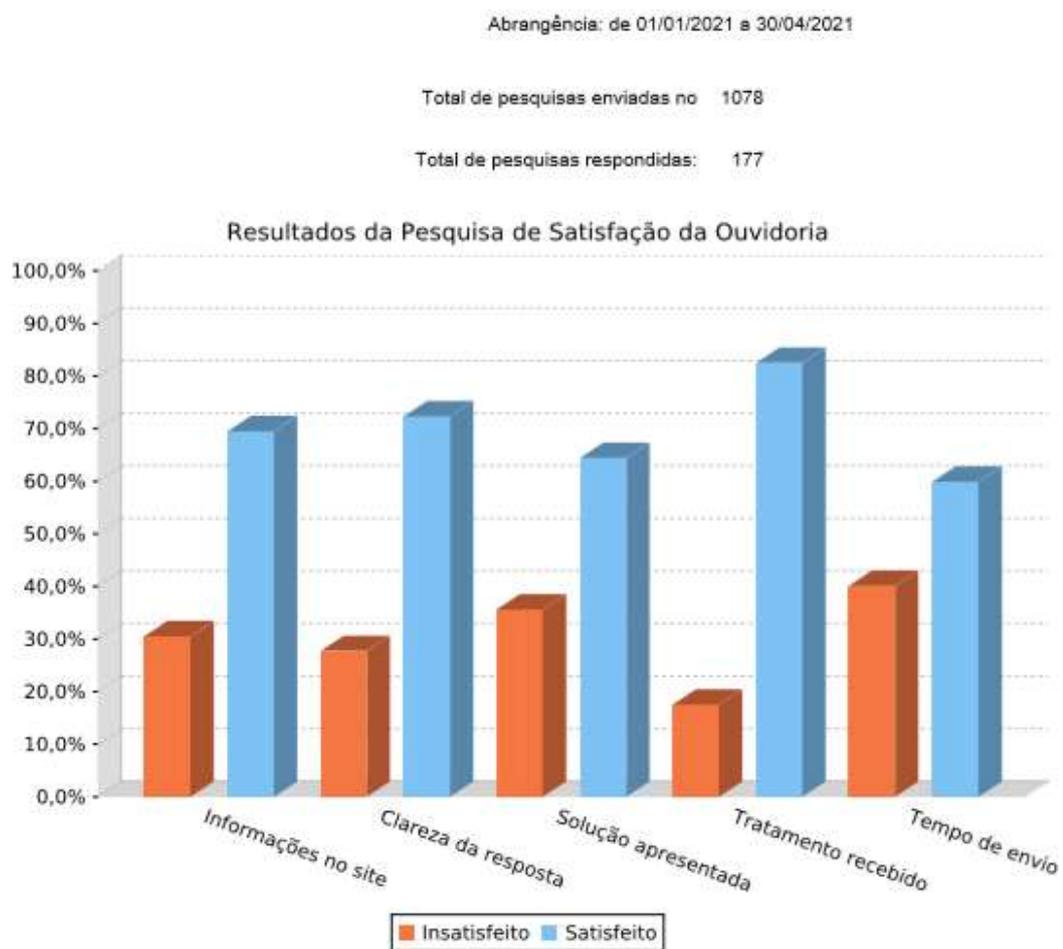
Não houve avaliação no período em razão da suspensão excepcional do atendimento presencial, como medida de enfrentamento à propagação do coronavírus – Covid 19.

### 3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

Total de questionários aplicados: 1.078

Total de questionários respondidos: 177



## 4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**Núcleo de Informação ao Cidadão**



Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

### 4.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	3.255	689*

Nota explicativa:

\* Quantidade referente ao período de janeiro a abril

### 4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Total de pedidos de informação: **Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021**

Mês	Atendidos	Indeferido	Arquivado	Em atendimento	Total
Jan	215	2	1	5	223
Fev	154	1	0	4	159
Mar	143	1	0	0	144
Abr	156	1	1	5	163
Total	668	5	2	14	689

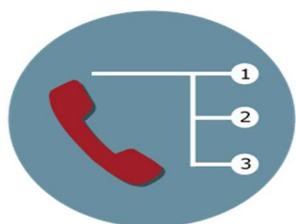
### 4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre

Classificação	Quantidade
Andamento Processual	7
Andamento Processual/Processos referentes a eleições municipais ordinárias ou suplementares (prefeitos, vice-prefeitos e vereadores)	1
Atendimento ao eleitor	2
Atendimento ao eleitor/Agendamento	2
Biometria	2
Biometria/Cadastramento biométrico ordinário	1
Cadastro Nacional de Eleitores	3
Cadastro Nacional de Eleitores/Dados sigilosos	3
Cadastro Nacional de Eleitores/Modo de obtenção	8
Certidões	10
Certidões/Certidão circunstanciada	1
Certidões/Certidão de crimes eleitorais	6
Certidões/Certidão de distribuição dos cartórios eleitorais	3

Certidões/Certidão de filiação partidária	1
Certidões/Certidão de pedido de registro de candidatura	2
Certidões/Certidão de quitação eleitoral	59
Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro	14
Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro/Exercício	1
Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro/Nomeação	4
Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro/Previsão de número de aposentadorias	2
Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro/Processos de aposentadoria em andamento	1
Concurso Público do TRE/SP para servidores do quadro/Quantidade de cargos vagos	11
Consulta Jurídica	2
Demandas que são da competência da ouvidoria do TRE/SP/Reclamações	59
Demandas que são da competência da ouvidoria do TRE/SP/Solicitações	12
E-Título	10
Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado	3
Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Locais de votação (endereços, nomes, códigos, etc)	5
Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Mapas das zonas eleitorais	1
Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Perfil de candidatos	2
Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Resultado de eleição	6
Estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Resultado de plebiscito	1
Filiação Partidária	1
Filiação Partidária/Procedimento para desfiliação	10
Inquérito Policial	1
Justificativa de ausência de eleitor	1
Justificativa de ausência de eleitor/Após o dia da realização do turno da eleição (eleitor inscrito no Brasil)	35
Justificativa de ausência de eleitor/Após o dia da realização do turno da eleição, plebiscito ou referendo (eleitor inscrito no exterior)	4
Justificativa de ausência de eleitor/No próprio dia do turno da eleição, plebiscito ou referendo (eleitor inscrito no Brasil)	1
Licitações e Contratos	4
Locais de votação e justificativa/Eleitor que se encontra no Brasil	1
Mesário e apoio logístico/Declarações e comprovantes	10
Mesário e apoio logístico/Dispensa	2
Mesário e apoio logístico/Justificativa de ausência aos trabalhos eleitorais	2
Mesário e apoio logístico/Utilização das folgas	5
Mesário e apoio logístico/Voluntário	4
Multas	3
Multas/Alistamento tardio	1
Multas/Ausência às urnas	14
Partidos Políticos	1
Pedidos de informação de competência do TSE, de outros Tribunais Regionais Eleitorais e de Cartórios	16
Pedidos de informação que não são da competência da Justiça Eleitoral	1
Prestação de Contas	1
Prestação de Contas/De candidatos em eleição municipal	1
Propaganda/Propaganda eleitoral (específica de candidatos, partidos e coligações em uma determinada campanha eleitoral)	1
Recursos Humanos	1

Recursos Humanos/Aposentados e pensionistas	2
Recursos Humanos/Estagiários de nível superior	4
Recursos Humanos/Juízes eleitorais	1
Recursos Humanos/Servidores do quadro	1
Recursos Humanos/Servidores requisitados	4
Registro de Candidatura	2
Registro de Candidatura/Eleição estadual e geral	1
Registro de Candidatura/Eleição municipal	2
Remuneração/Juízes das Zonas Eleitorais	1
Revisão de dados cadastrais	52
Sistemas Informatizados	1
Situação Eleitoral	4
Situação Eleitoral/Ausência de eleitor às urnas (título ainda não cancelado)	4
Situação Eleitoral/Consulta	4
Situação Eleitoral/Regularização de eleitor com inscrição eleitoral cancelada	91
Situação Eleitoral/Regularização de eleitor com suspensão dos direitos políticos	13
Título de Eleitor	6
Título de Eleitor/Alteração de estado civil	1
Título de Eleitor/Alteração de local de votação dentro do mesmo município	4
Título de Eleitor/Número do título	6
Título de Eleitor/Primeiro título (alistamento) de brasileiro nato	73
Título de Eleitor/Primeiro título (alistamento) de brasileiro naturalizado	1
Título de Eleitor/Segunda via do título	9
Título de Eleitor/Transferência de domicílio eleitoral	19
Unidades de atendimento da justiça eleitoral	1
Unidades de atendimento da justiça eleitoral /Cartórios eleitorais do estado de São Paulo	7
Uso do site do TRE/SP	1
Uso do site do TRE/SP/Inoperância	2
Voto/Comprovante de votação	2
Voto/Facultativo	2
Voto/Presos Provisórios	2
TOTAL	689

## 5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148



Canal de comunicação criado em 2011  
Gestor: Secretaria de Tecnologia da Informação

### 5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148

Evolução do total de atendimentos telefônicos										
Ano	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total	77.249	155.507	144.829	206.320	153.401	261.825	209.665	264.382	115.605	195.499

Nota explicativa:

\*Em 2011, o mês de janeiro não foi contabilizado em razão de pane no sistema de estatísticas da URA.

Acumulada em 2021	
Janeiro a abril	52.165

### 5.2. Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148

Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

ASSUNTO	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	10.232	6.059	3.827	4.335	24.453
Certidão Quitação	2.232	1.243	1.186	1.165	5.826
Consulta débitos de ausência eleições	2.758	1.255	1.153	1.326	6.492
Endereço Cartórios	-	-	-	-	-
Justificativa	7.032	2.442	1.889	1.894	13.257
Dúvidas Biometria	-	-	-	-	-
Dúvidas Agendamento	-	-	-	-	-
Local de votação	-	-	-	-	-
Nº do Título	-	-	-	-	-
Atendimentos por e-mail	752	521	411	453	2.137
<b>TOTAL</b>	<b>23.006</b>	<b>11.520</b>	<b>8.466</b>	<b>9.173</b>	<b>52.165</b>

## 6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



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

A Coordenadoria de Comunicação Social é responsável pelas programações, criações de conteúdo, estratégias, postagens e interações nas páginas oficiais do TRE-SP no Facebook, Instagram e Twitter. A página do Tribunal no Facebook foi criada em 21 de setembro de 2015 e desde então esse tem sido o principal canal do TRE nas redes sociais para divulgação de campanhas e esclarecimento de dúvidas das eleitoras e dos eleitores, contando, atualmente, com mais de 100 mil seguidores. No Twitter, a página do Tribunal existe desde maio de 2011 e conta, atualmente, com pouco mais de 13.900 seguidores. Já no Instagram, a página foi criada em fevereiro de 2019, contando com mais de 13.700 seguidoras e seguidores, sendo a rede social do TRE que mais cresce atualmente.

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. Essa realidade, somada ao fato de que no Twitter as questões são raras, fez com que optássemos por manter um relatório único, embora sem deixar de abordar rapidamente alguns dados do Instagram, Twitter e até mesmo do canal do TRE-SP no YouTube.

No período compreendido neste relatório, a página trouxe campanhas e temas eleitorais variados. Os serviços prestados por meio da ferramenta Título Net – quais sejam, alistamento, revisão e transferência –, foram os assuntos mais trabalhados, mas também foram feitas publicações sobre prazos de justificativa para quem não votou em 2020, acessibilidade, voto nulo e voto em branco, sistema proporcional e majoritário, multas e regularização, certidões, divulgação das sessões plenárias, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, combate à desinformação, e-Título, datas comemorativas, prova para estágio no TRE e muitos outros.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Facebook:

Interações	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Total no quadrimestre
Alcance *	441.107	463.513	383.441	294.948	<b>1.631.207</b>
Engajamento**	15.247	12.146	8.766	8.714	<b>71.454</b>

\* 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.



### CURTIDAS

Desde a entrada do TRE-SP no Facebook, até 30 de abril de 2021, a página do TRE-SP já obteve 106.494 seguidoras e seguidores.

## 6.1. Pesquisa de Satisfação

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 391

Pontuação obtida:   
(3,6 estrelas)

## 6.2. Posts - principais temas difundidos pelo Facebook



### POSTS - Principais temas difundidos pelo Facebook

- O TRE-SP aproxima-se da eleitora e 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. A eleitora e o eleitor esclarecem suas dúvidas, recebem

informações e novidades e passam a conhecer mais sobre o trabalho da Justiça Eleitoral, suas campanhas, as leis vigentes etc.

- Nesse sentido, inclusive no atual contexto de pandemia e atendimento remoto, 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 eleitoras e eleitores, de mesárias e mesários, 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. A maioria dos atendimentos, no entanto, é mesmo feita “inbox”, pelo canal unificado do Facebook e Instagram.
- Ao longo do período, somando os comentários nas postagens com as mensagens “inbox”, **respondemos a 858 questionamentos** sobre temas variados. As dúvidas mais recorrentes foram relacionadas a serviços, como alistamento, transferência e revisão, bem como à utilização do Formulário Título Net. Também recebemos várias perguntas a respeito do pagamento de multas e emissão de certidão de quitação eleitoral, entre outros assuntos.
- Quanto mais seguidoras e seguidores as páginas do TRE-SP tiverem, mais pessoas receberão as mensagens, posts e vídeos do Tribunal. Assim, para melhor difundir os comunicados e informações aos eleitores, a página busca cada vez mais seguidoras e seguidores, em especial através da utilidade, qualidade e confiabilidade de suas publicações e atendimentos. Naturalmente, o montante de seguidoras e seguidores varia conforme a agenda do Tribunal, sendo esperado um crescimento mais elevado em períodos de biometria obrigatória, fim de alistamento e nos diretamente pré-eleitorais, ocasiões em que as ações da Justiça Eleitoral aparecem na imprensa com maior intensidade e as dúvidas se multiplicam.
- Neste quadrimestre, não havendo eleições ou biometria obrigatória, as páginas do TRE-SP nas redes sociais se mantiveram praticamente estáveis – com exceção do Instagram, que teve um ganho um pouco maior. No Facebook, a página hoje conta com o total de 106.494 seguidoras/curtidoras e seguidores/curtidores. A planilha a seguir demonstra a quantidade líquida de novas seguidoras e novos seguidores es alcançada nessa rede nos meses em análise:

	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Quadrimestre
Quantidade líquida de novos seguidores	174	-89	114	71	<b>270</b>

## ANEXO – DADOS SINTÉTICOS DAS DEMAIS REDES SOCIAIS DO TRE-SP

### INSTAGRAM

Página existente desde fevereiro de 2019.

13.769 seguidoras e seguidores (total) e 1.039 acrescidos no quadrimestre.

Interações	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Total no quadrimestre
Postagens	32	46	51	41	170
Curtidas nos posts	2.273	2.899	3.395	2.751	11.318
Comentários	64	48	60	52	224

### TWITTER

Página existente desde maio de 2011.

13.904 seguidoras e seguidores (total) e 4 acrescidos no quadrimestre.

### YOUTUBE

Página existente desde janeiro de 2012.

O canal possui 260 vídeos, 11.800 subscritoras e subscritores (acrécimo de 500 em relação ao último quadrimestre) e um total de 1.448.821 visualizações (acrécimo de 34.404 em relação ao quadrimestre anterior).

## B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

### FALE COM A SECRETARIA

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

**9 MENSAGENS**

Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

### FALE COM O PRESIDENTE

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

**11 MENSAGENS**

Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

## 7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014

Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/1/2021 a 30/4/2021

Unidade	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	0	0	0	0	0
Assessoria de Atendimento ao Cidadão	0	0	1	0	1
Coordenadoria de Comunicação Social	0	0	1	0	1
Corregedoria Regional Eleitoral	2	2	1	0	5
Secretaria de Administração de Material	0	0	0	0	0
Secretaria de Controle Interno	0	0	0	1	1
Secretaria de Gestão de Pessoas	0	0	0	0	0
Secretaria do Orçamento e Finanças	0	0	0	0	0
Secretaria Judiciária	0	0	0	0	0
Secretaria de Gestão e serviços	0	0	0	0	0
Secretaria de Tecnologia da Informação	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	2	2	3	2	9

## 8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018  
Gestor: Presidência

No período de 1º/1/2021 a 30/4/2021 foram recebidas 11 mensagens de servidoras e servidores dirigidas ao Presidente do TRE-SP.

### Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

ANO	2018	2019	2020	2021*
Total	325	163	58	11

Nota explicativa:

\* Quantidade referente ao período de janeiro a abril

