



**OUVIDORIA
TRE-SP**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: janeiro a abril de 2022

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: SILMAR FERNANDES (1º/09/21 até 10/02/22)

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

Juiz Ouvidor Substituto – MARCELO VIEIRA DE CAMPOS (a partir 11/02/2022)

Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC

Magaly Silicani Cardoso

Assessora

Equipe do Núcleo de Apoio à Ouvidoria:

Suely Ito

Assistente

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Maria Akemi Arai China

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Helena Vitorino

Lucas David Fernandes

Suely Ito

Colaboradores

Letícia de Souza Machado

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



**OUVIDORIA
TRE-SP**

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

12º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/1/2022 a 30/4/2022

SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria	6
A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	8
1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA	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 (2011 a 2022)	10
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022 (821 chamados)	11
1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022 (821 chamados)	13
1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022 (247 chamados)	14
1.6.1. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	15
1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre	16
1.7 ELOGIOS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2021 (121 elogios)	17
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no quadrimestre	17
1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre	17
1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022 (425 solicitações)	18
1.8.1. Zonas Eleitorais com solicitações registradas no quadrimestre	19
1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre	19
1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022	20
1.9.1. Zonas Eleitorais com denúncias registradas no quadrimestre	21
1.9.2. Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no quadrimestre	21
1.9.3. Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos)	21
2. INDICADORES DA OUVIDORIA	22
Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade	22
2.1.3.7 Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria	22
INDICADOR: Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria	22
2.1.3.8 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	23
INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	23
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS	24
3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria	24
3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais	24
3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)	25

4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	26
4.1. Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pelo NIC	26
4.2. Quantidade de pedidos de informação recebidos pelo NIC	26
4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre	27
5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR – 148	28
5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148	28
5.2. Quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148	29
6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	30
B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	33
7. FALE COM A SECRETARIA	34
8. FALE COM O PRESIDENTE	35

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, 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.

Com a junção 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 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.

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

31,9 milhões de
eleitoras e eleitores

1.331.187

Atendimentos de 1º/1/2022 a 30/4/2022



Núcleo de Atendimento

Telefônico ao Eleitor

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

Disque 148*

(Serviço Tarifado)

43.604

Atendimentos de 1º/01/2022 a 30/04/2022



Carta de Serviços ao Usuário

205.592

visualizações
1º/1/2018 a 30/04/2022



Informa a sociedade sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e a forma de obtê-los.

<https://www.tre-sp.jus.br/eleitor/carta-de-servicos-1>

Núcleo de Informação ao Cidadão

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

458

Atendimentos de 1º/01/2022 a 30/04/2022

<https://www.tre-sp.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao/servico-Informacao-Cidadao-SIC-Nucleo-Informacao-cidadao>



MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER
@trespjustbr

14.352
seguidores



YouTube
/trespjustbr

13.416 **1.761.901**
inscritos visualizações



Fabebook
/tresp.official

109.082
seguidores



Instagram
/trespjustbr

17.081
seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

821

Atendimentos de 1º/01/2022 a 30/04/2022

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



1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



OUVIDORIA
TRE-SP

Canal de comunicação criado em 26/7/2011

Gestor: Juiz Ouvidor

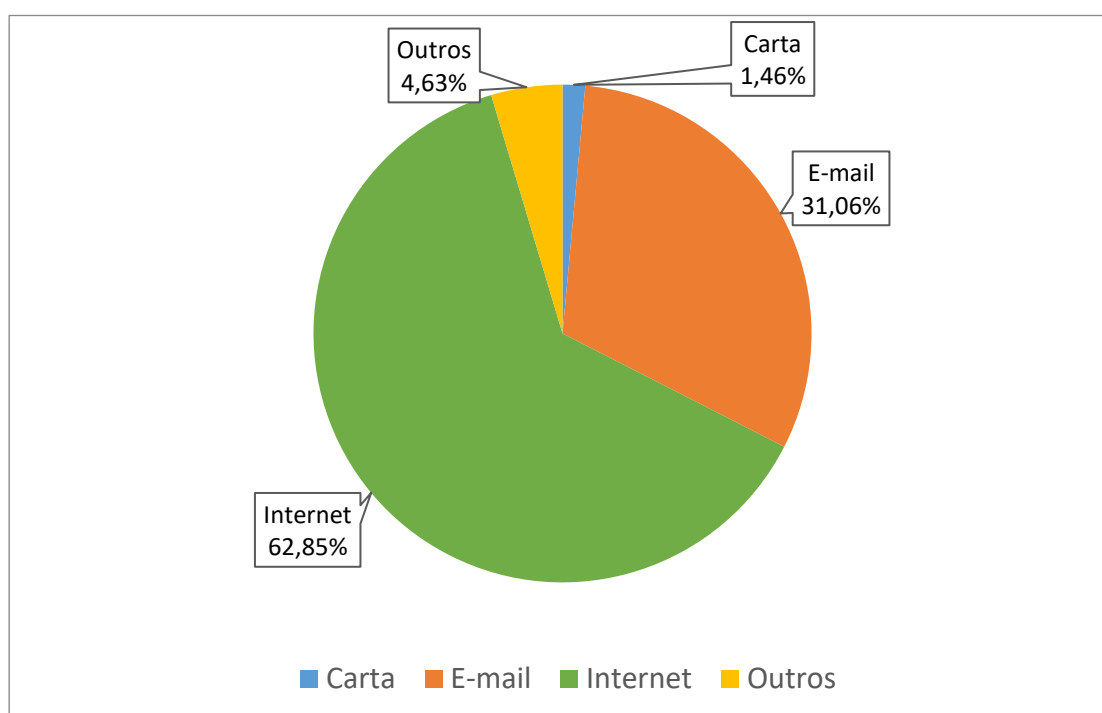
Resolução CNJ n. 103/2010

Lei n. 13.460/2017

Resolução TRE-SP n. 454/2018

1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

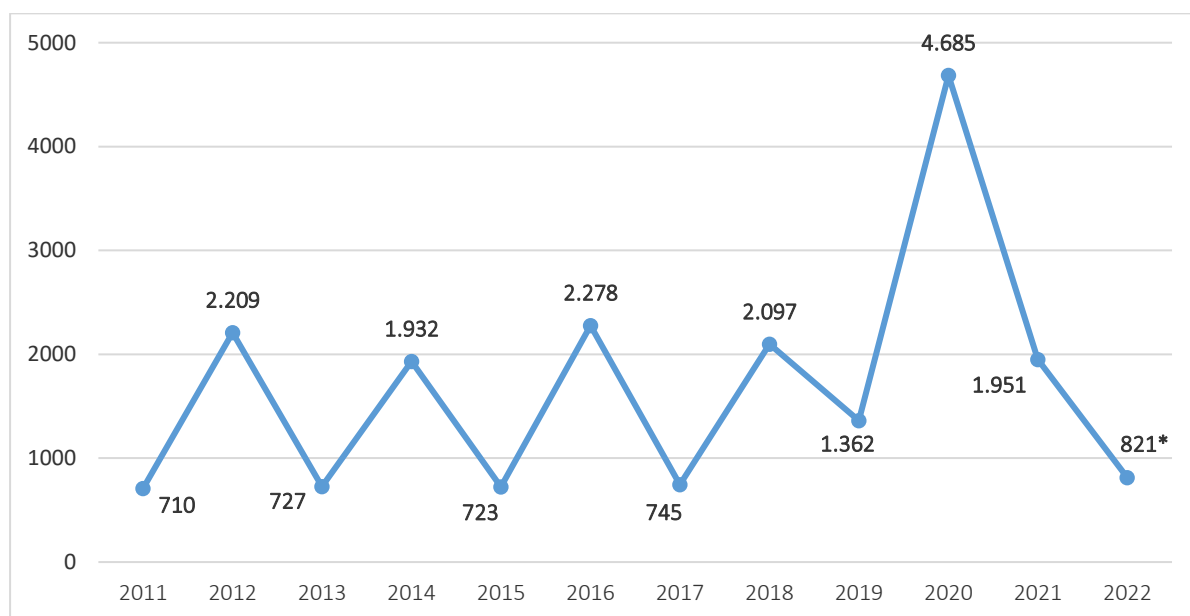
A Ouvidoria do TRE-SP disponibiliza à cidadã e ao cidadão os seguintes canais de comunicação: internet (formulário eletrônico), carta (formulário impresso), e-mail e atendimento presencial.



Forma de Contato	Porcentagem	Quant.
Carta	1,46 %	12
E-mail	31,06 %	255
Internet	62,85 %	516
Outros	4,63 %	38
Total		821

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	2022
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	4.685	1.951	821*
Total Geral: 20.240												

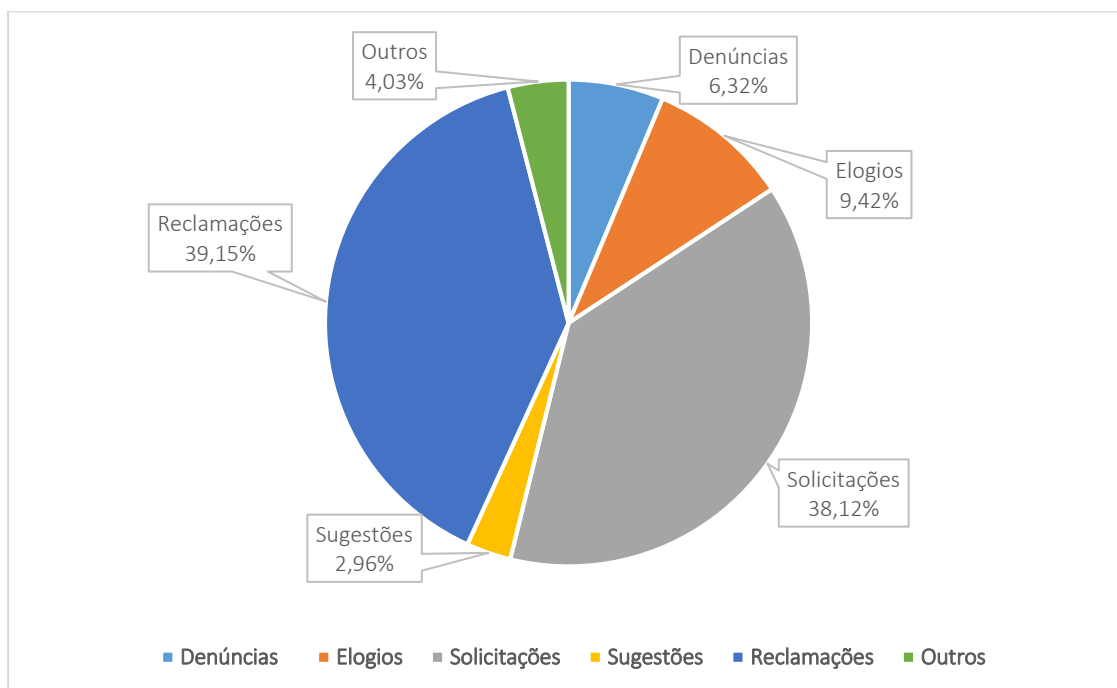
Nota explicativa:

* Quantidade referente ao período de janeiro a abril de 2022

1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022)

Tipo			
	Acumulada no período de 26/7/2011 a 31/12/2021	Registrada no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022	Total
Denúncias	1.257	23	1.280
Elogios	1.785	121	1.906
Solicitações	7.290	423	7.713
Sugestões	595	5	600
Reclamações	7.679	247	7.926
Outros	813	2	815
Total	19.419	821	20.240

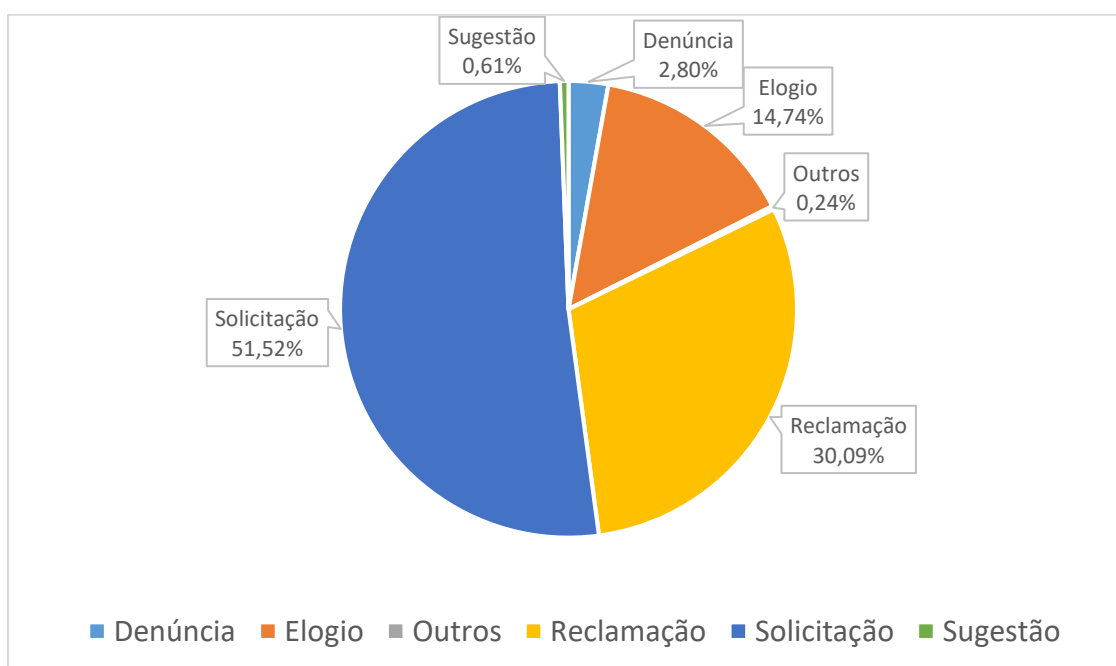
Período: 26/7/2011 a 30/4/2022 (20.240 chamados)



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. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

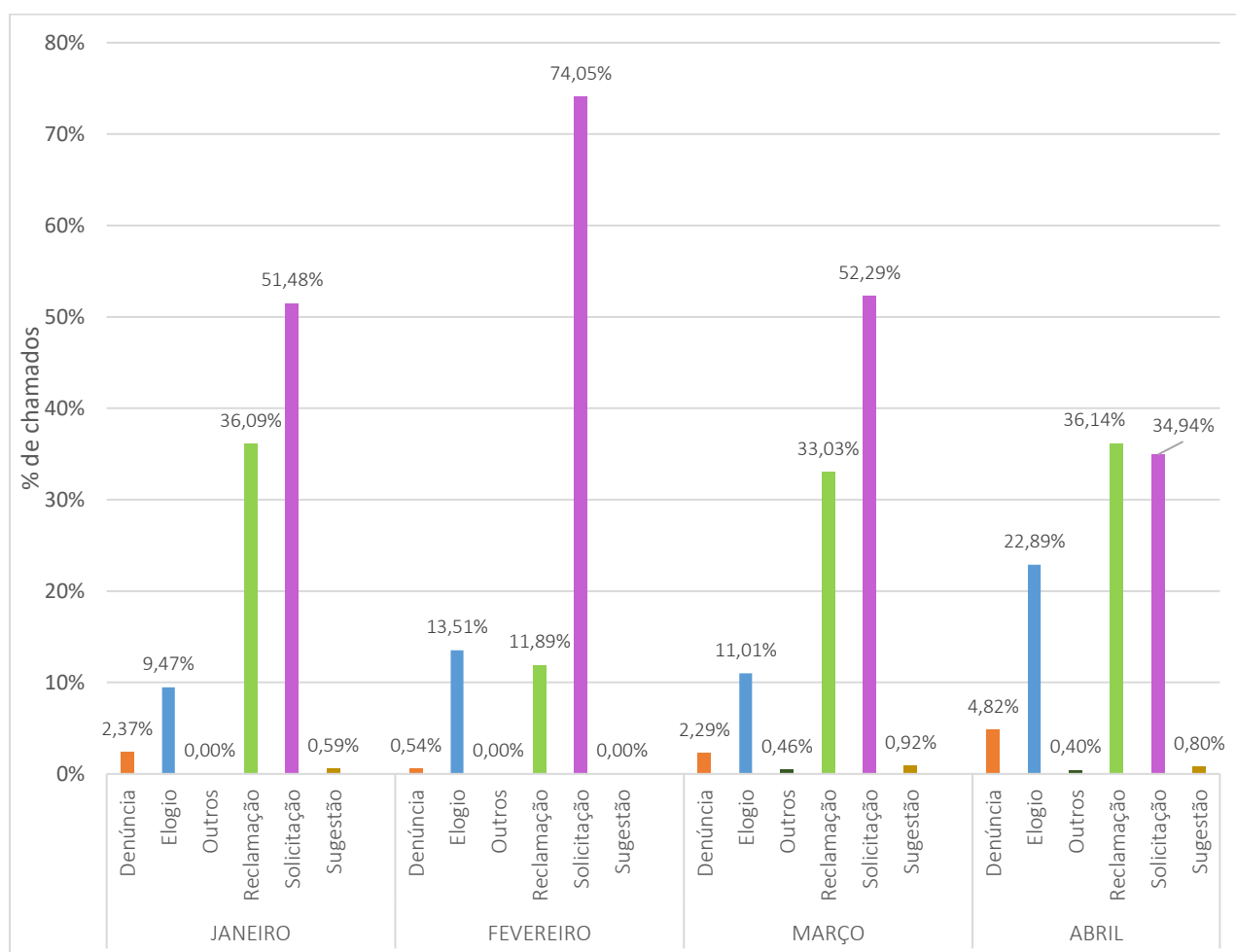
Total: 821 chamados



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	2,80 %	23
Elogio	14,74 %	121
Outros	0,24 %	2
Reclamação	30,09 %	247
Solicitação	51,52 %	423
Sugestão	0,61 %	5
Total		821

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.

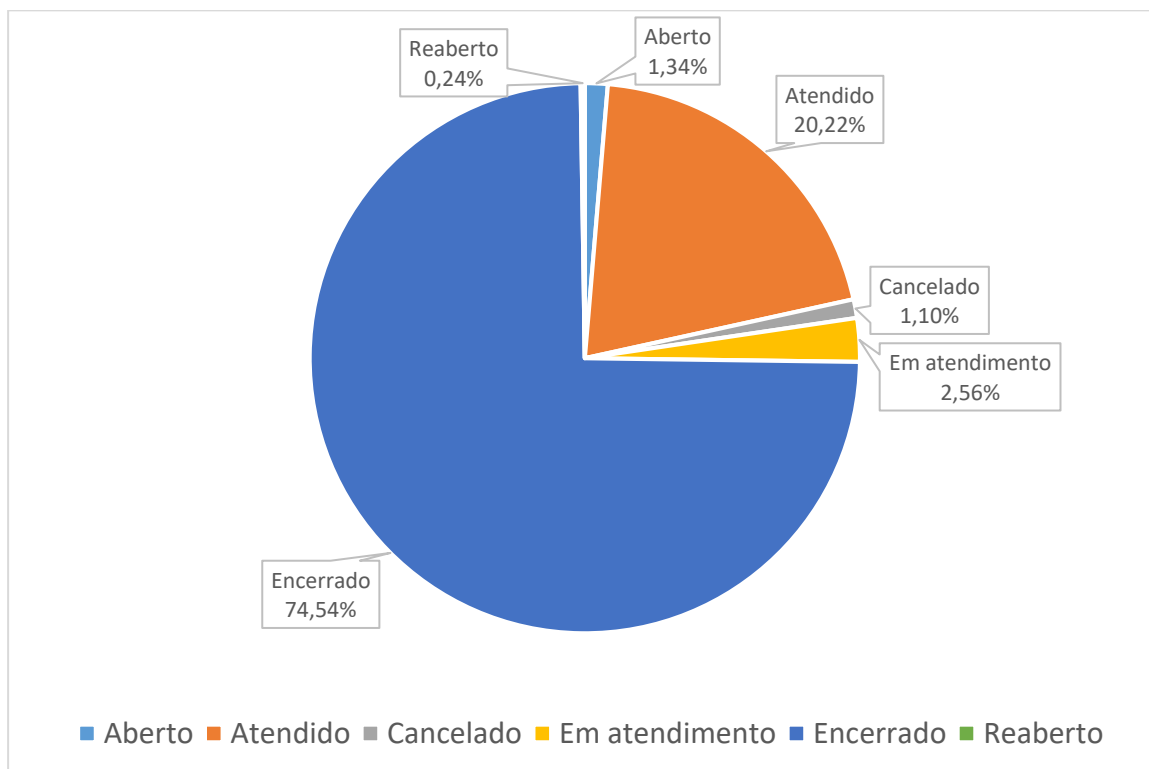
O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022 por mês.



Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 821 chamados



Situação do Chamado	Porcentagem	Quant.
Aberto	1,34 %	11
Atendido	20,22 %	166
Cancelado	1,10 %	9
Em atendimento	2,56 %	21
Encerrado	74,54 %	612
Reaberto	0,24 %	2
Total		821

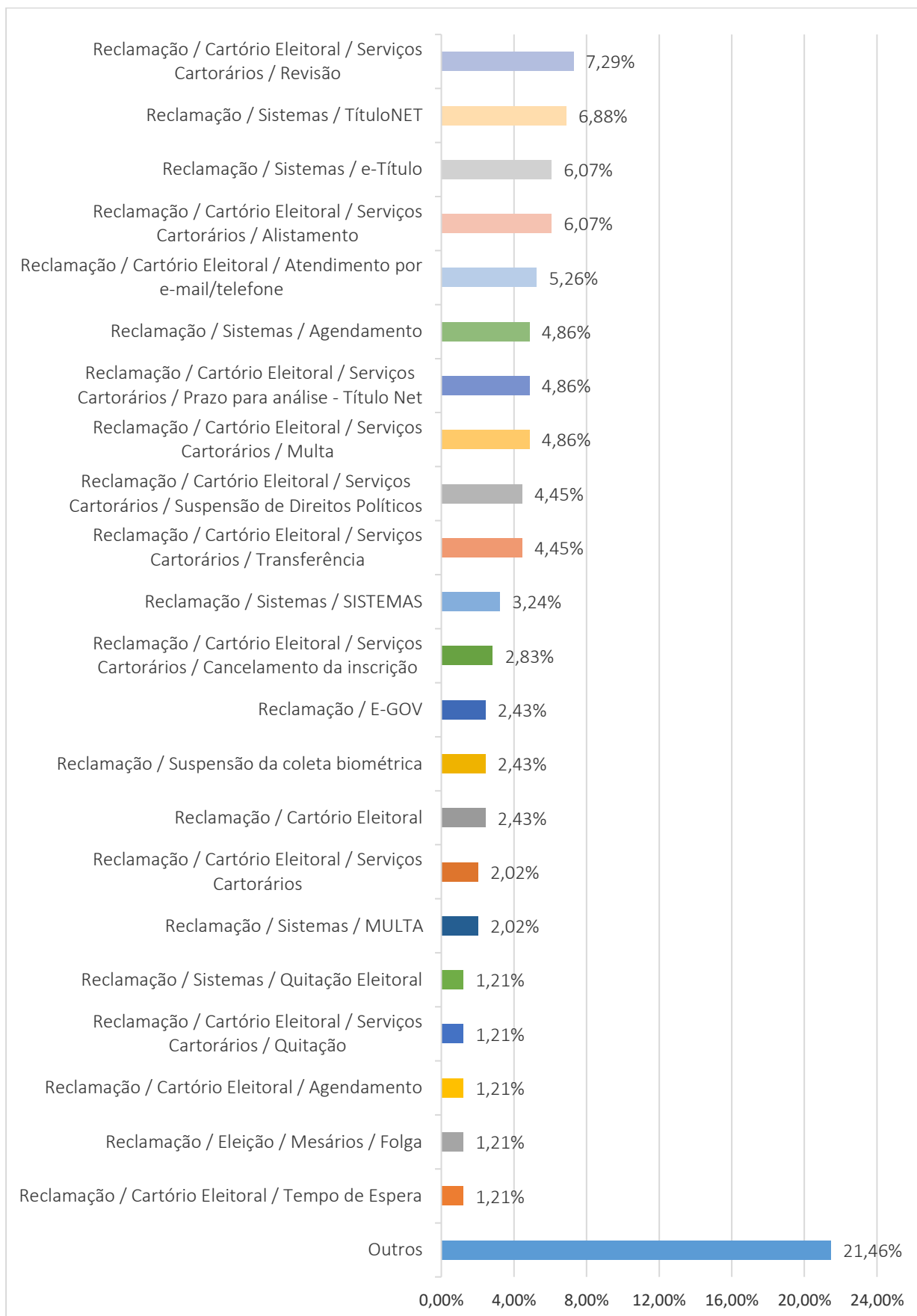
Atendido – o chamado permanece 15 dias neste status, caso o demandante queira reabrir.

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/1/2022 a 30/4/2022

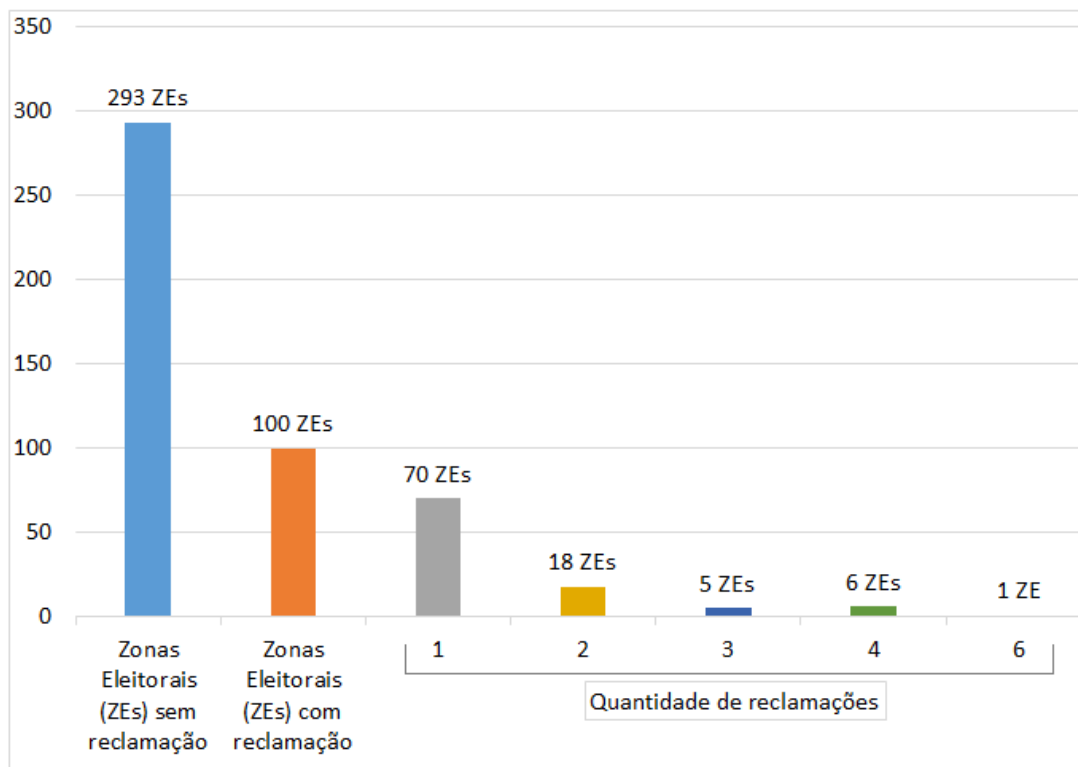
Total: 247 chamados



1.6.1. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 151 reclamações



Zonas Eleitorais com 6 reclamações: 380ªZE.

Zonas Eleitorais com 4 reclamações: 5ªZE, 192ªZE, 257ªZE, 258ªZE, 340ªZE, 394ªZE.

Zonas Eleitorais com 3 reclamações: 6ªZE, 255ªZE, 386ªZE, 420ªZE, 423ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 reclamações: 4ªZE, 108ªZE, 140ªZE, 199ªZE, 211ªZE, 216ªZE, 250ªZE, 259ªZE, 260ªZE, 267ªZE, 275ªZE, 327ªZE, 343ªZE, 376ªZE, 401ªZE, 403ªZE, 408ªZE, 351ªZE.

Zonas Eleitorais com 1 reclamação: 1ªZE, 2ªZE, 10ªZE, 16ªZE, 23ªZE, 27ªZE, 34ªZE, 40ªZE, 42ªZE, 91ªZE, 92ªZE, 93ªZE, 121ªZE, 125ªZE, 135ªZE, 158ªZE, 167ªZE, 181ªZE, 182ªZE, 185ªZE, 186ªZE, 189ªZE, 201ªZE, 212ªZE, 213ªZE, 221ªZE, 225ªZE, 227ªZE, 230ªZE, 237ªZE, 251ªZE, 243ªZE, 254ªZE, 256ªZE, 271ªZE, 273ªZE, 274ªZE, 278ªZE, 280ªZE, 294ªZE, 305ªZE, 307ªZE, 312ªZE, 315ªZE, 319ªZE, 320ªZE, 324ªZE, 344ªZE, 347ªZE, 348ªZE, 352ªZE, 354ªZE, 361ªZE, 367ªZE, 372ªZE, 373ªZE, 375ªZE, 379ªZE, 381ªZE, 389ªZE, 392ªZE, 395ªZE, 404ªZE, 407ªZE, 413ªZE, 416ªZE, 417ªZE, 421ªZE, 422ªZE.

1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre
Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 66 reclamações

Unidades com 36 reclamações: STI. Unidade com 26 Reclamações: TRE-SP (Secretaria) Unidade com 2 reclamações: SGP Unidade com 1 reclamação: CCS, SJ

1.7 ELOGIOS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022

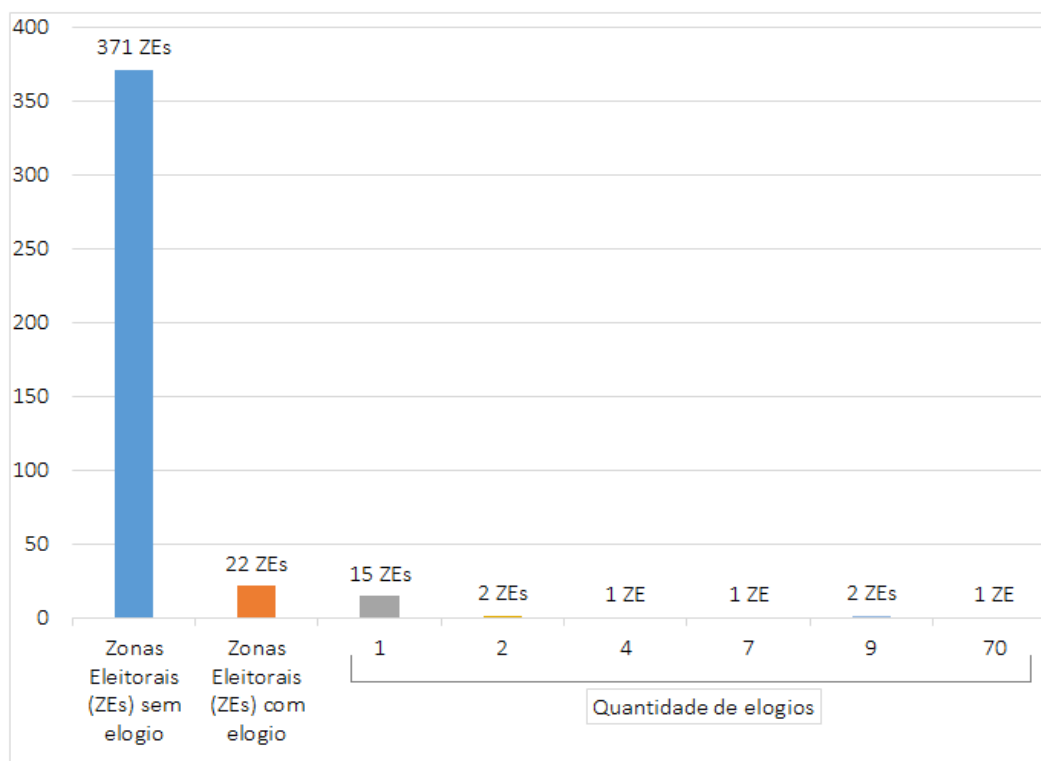


Total: 121 elogios

1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no quadrimestre

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 118 elogios



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

Zonas Eleitorais com 70 elogios: 423ªZE.

Zonas Eleitorais com 9 elogios: 328ªZE, 406ªZE.

Zonas Eleitorais com 7 elogios: 33ªZE.

Zonas Eleitorais com 4 elogios: 346ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 elogios: 2ªZE, 20ªZE.

Zonas Eleitorais com 1 elogio: 6ªZE, 46ªZE, 63ªZE, 246ªZE, 254ªZE, 256ªZE, 258ªZE, 273ªZE, 275ªZE, 317ªZE, 325ªZE, 350ªZE, 361ªZE, 365ªZE, 395ªZE.

379ª ZE; 380ª ZE)

1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre

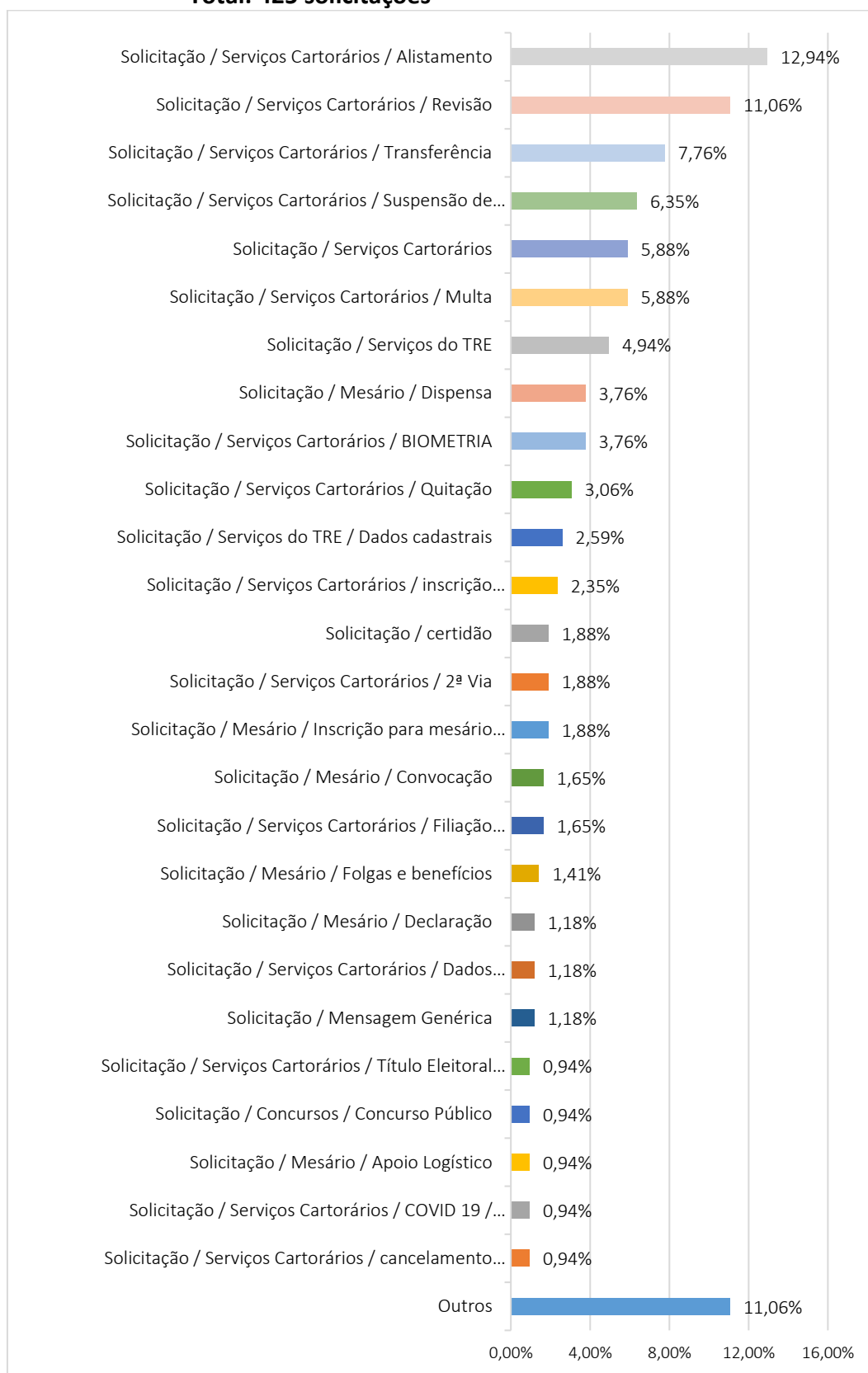
Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 3 elogios

TRE-SP (Secretaria): 3 elogios:

1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 425 solicitações



1.8.1. Zonas Eleitorais com solicitações registradas no quadrimestre

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 130 solicitações

Zonas Eleitorais com 5 solicitações: 320ªZE, 346ªZE.

Zonas Eleitorais com 4 solicitações: 34ªZE.

Zonas Eleitorais com 3 solicitações: 5ªZE, 227ªZE, 256ªZE, 260ªZE, 323ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 solicitações: 2ªZE, 13ªZE, 108ªZE, 199ªZE, 211ªZE, 249ªZE, 251ªZE, 253ªZE, 255ªZE, 326ªZE, 340ªZE, 350ªZE, 352ªZE, 376ªZE, 378ªZE, 386ªZE, 413ªZE, 422ªZE.

Zonas Eleitorais com 1 solicitação: 1ªZE, 4ªZE, 6ªZE, 11ªZE, 23ªZE, 26ªZE, 33ªZE, 59ªZE, 61ªZE, 62ªZE, 65ªZE, 70ªZE, 74ªZE, 93ªZE, 125ªZE, 144ªZE, 165ªZE, 166ªZE, 177ªZE, 185ªZE, 186ªZE, 188ªZE, 189ªZE, 192ªZE, 197ªZE, 200ªZE, 206ªZE, 219ªZE, 250ªZE, 257ªZE, 258ªZE, 271ªZE, 273ªZE, 275ªZE, 276ªZE, 277ªZE, 278ªZE, 292ªZE, 294ªZE, 299ªZE, 304ªZE, 305ªZE, 307ªZE, 317ªZE, 328ªZE, 330ªZE, 343ªZE, 359ªZE, 367ªZE, 374ªZE, 375ªZE, 380ªZE, 381ªZE, 389ªZE, 394ªZE, 397ªZE, 404ªZE, 406ªZE, 410ªZE, 412ªZE, 415ªZE, 417ªZE, 418ªZE.

1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 278 Solicitações

TRE-SP (Secretaria): 149 solicitações

OUBE: 105 solicitações

SGP: 12 Solicitações

SJ: 4 Solicitações

STI: 3 Solicitações

DG: 2 Solicitações

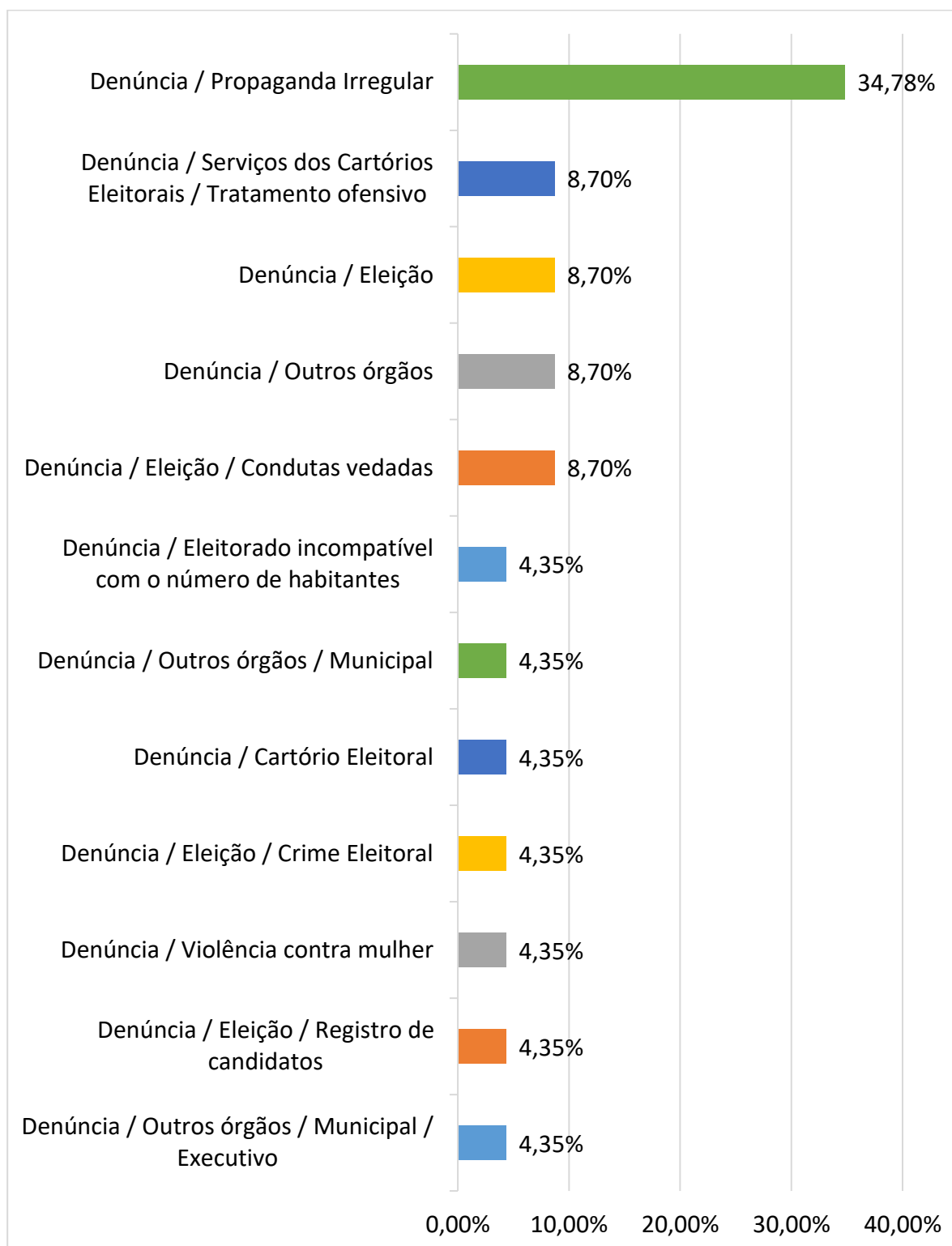
CRE-SEC: 1 Solicitação

SAM: 1 Solicitação

SCDPO: 1 Solicitação

1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 22 denúncias



1.9.1. Zonas Eleitorais com denúncias registradas no quadrimestre

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 2 denúncias

Zonas Eleitorais com 1 denúncia: 79ªZE, 327ªZE.

1.9.2. Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no quadrimestre

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 1 denúncias

Unidade (Secretaria) com 1 denúncia: TRE-SP (Secretaria).

1.9.3. Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos)

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total: 19 denúncias

2. INDICADORES DA OUVIDORIA

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macrodesafio **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

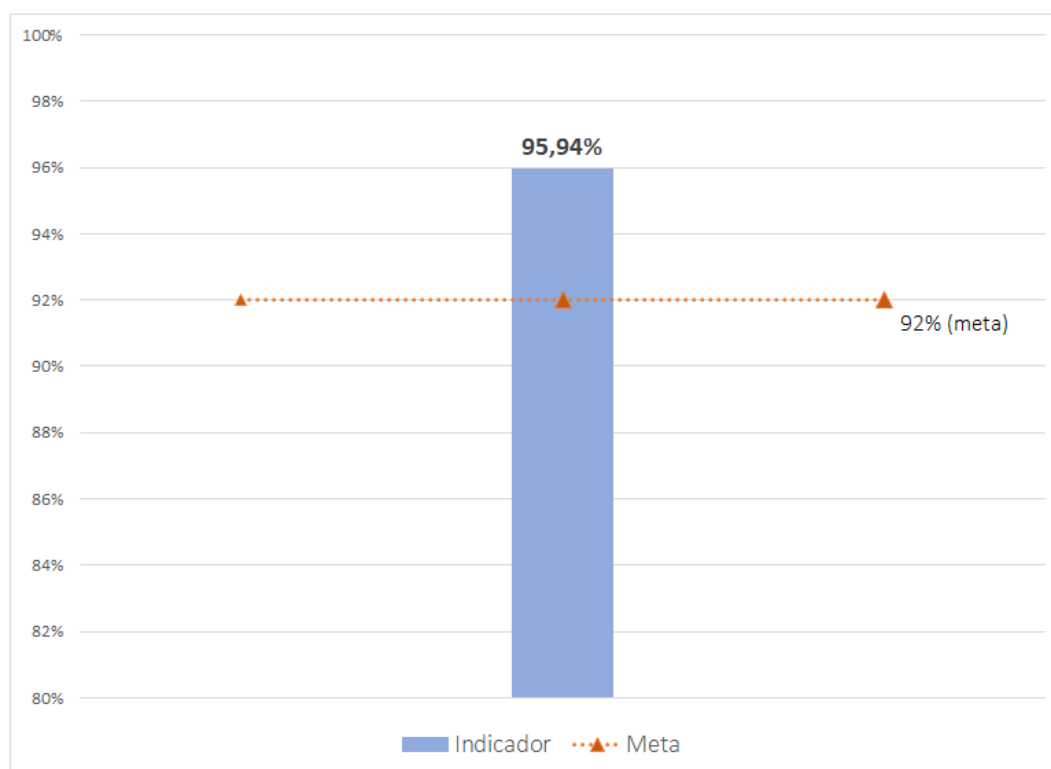
Indicador nº 2.1.3.8-Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

Indicador nº2.2.3.2 - Grau de satisfação das clientes e dos clientes - Ouvidoria

Período: de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade.

2.1.3.7 Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria



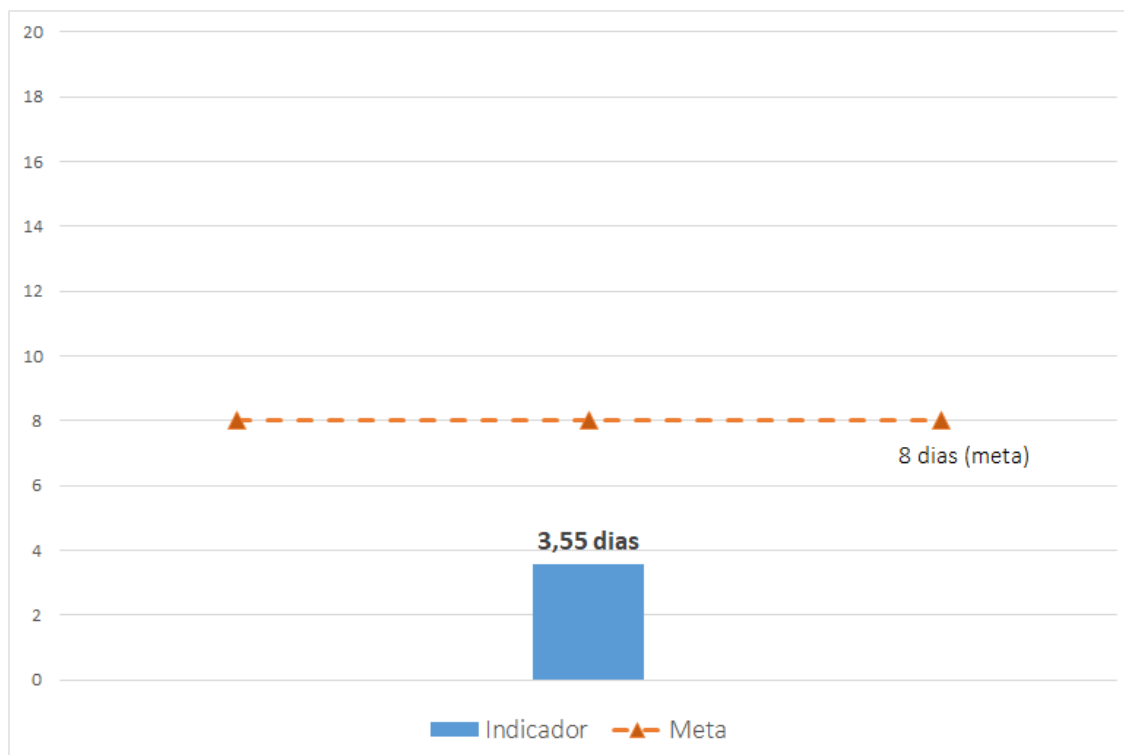
Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade

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

INDICADOR: Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

Período: 2021 Jan/Fev/Mar/ Abr	Período: 2021 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2021 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2022 Jan/Fev/Mar/Abr
80,31%	97,28%	99,37%	95,94%
Meta: Responder a 92% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

2.1.3.8 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria



Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade	
Objetivo: Aprimorar o relacionamento com atores e instituições parceiras para maximizar o desempenho organizacional	
INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.	
Situação :	1º quadrimestre/2021 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 7,18 2º quadrimestre/2021 (mai/jun/jul/ago) = 3,61 3º quadrimestre/2021 (Set/Out/Nov/Dez) = 3,43 1º quadrimestre/2022 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 3,55
Meta: Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 8 dias úteis	

3. 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.

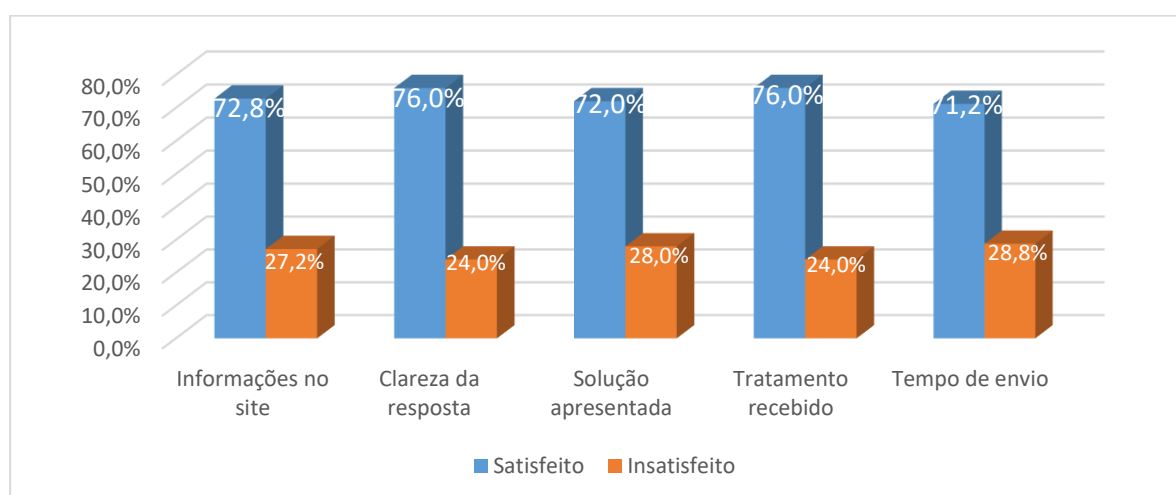
3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria

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

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total de questionários aplicados: 836

Total de questionários respondidos: 125



Porcentagem de pessoas satisfeitas no primeiro quadrimestre (total): **73,60%.**

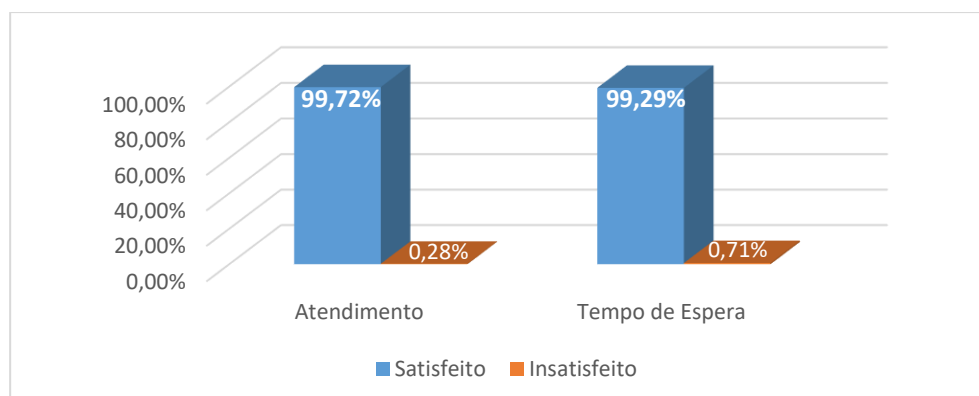
Meta: 70%.

3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

Período de Análise: 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total de atendimentos no período: 1.331.286

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: 32.609



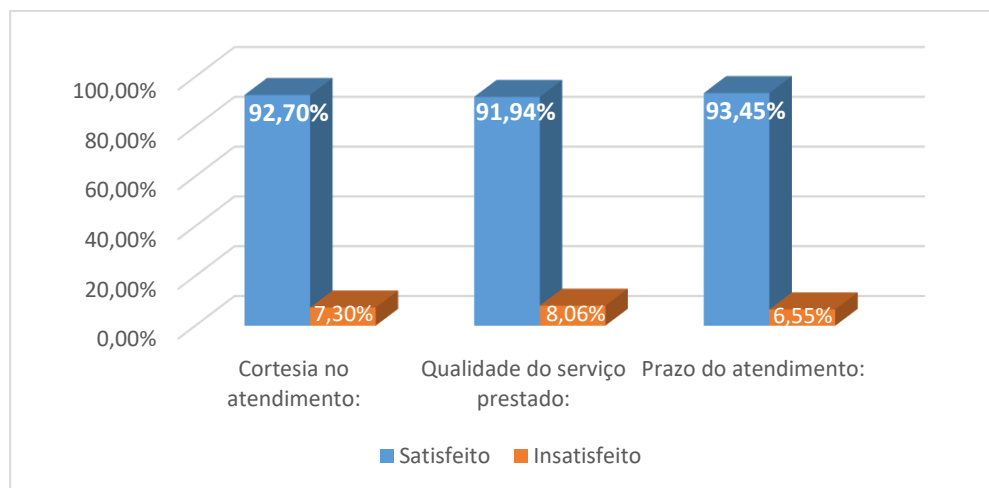
3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)

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/1/2022 a 30/4/2022

Total de formulários eletrônicos enviados: 1.808

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: 397



4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Núcleo de Informação ao Cidadão

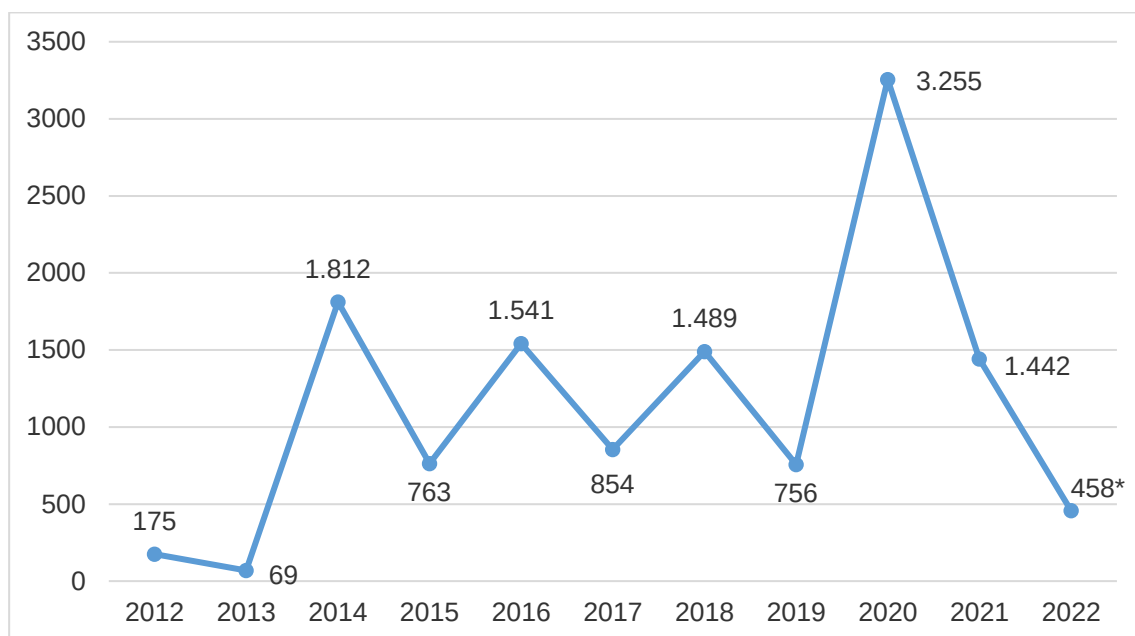


Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

4.1. Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pelo NIC



Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	3.255	1.442	458*

Nota explicativa:

* Quantidade referente ao período de janeiro a abril de 2022

4.2. Quantidade de pedidos de informação recebidos pelo NIC

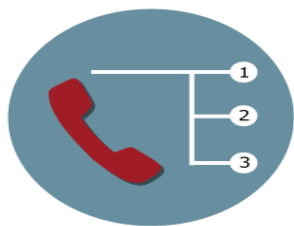
Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total de pedidos de informação: 458

4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre

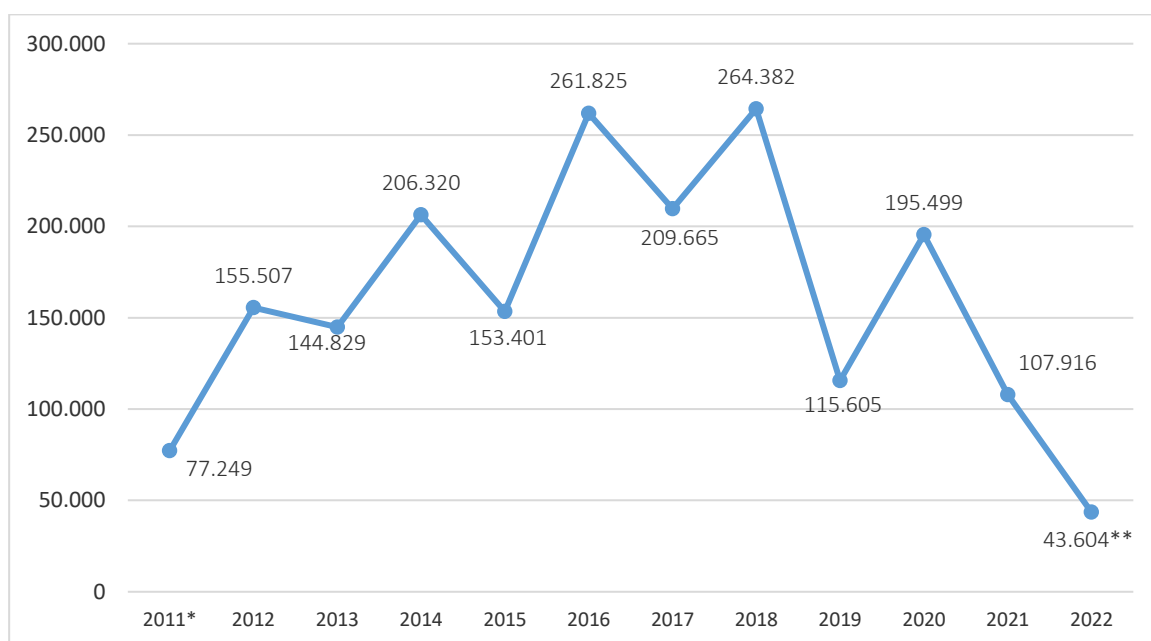


5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR – 148



Canal de comunicação criado em 2011, o qual estava sob gestão da Secretaria de Tecnologia da Informação. A partir de março de 2021, reestruturou-se com a nomenclatura Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor (NATE), sob gestão da Assessoria de Atendimento ao Cidadão (ASSAC).

5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148



Evolução do total de atendimentos telefônicos

Ano	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total	77.249	155.507	144.829	206.320	153.401	261.825	209.665	264.382	115.605	195.499	107.916	43.604**

Nota explicativa:

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

** Quantidade referente ao período de janeiro a abril de 2022

5.2. Quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148

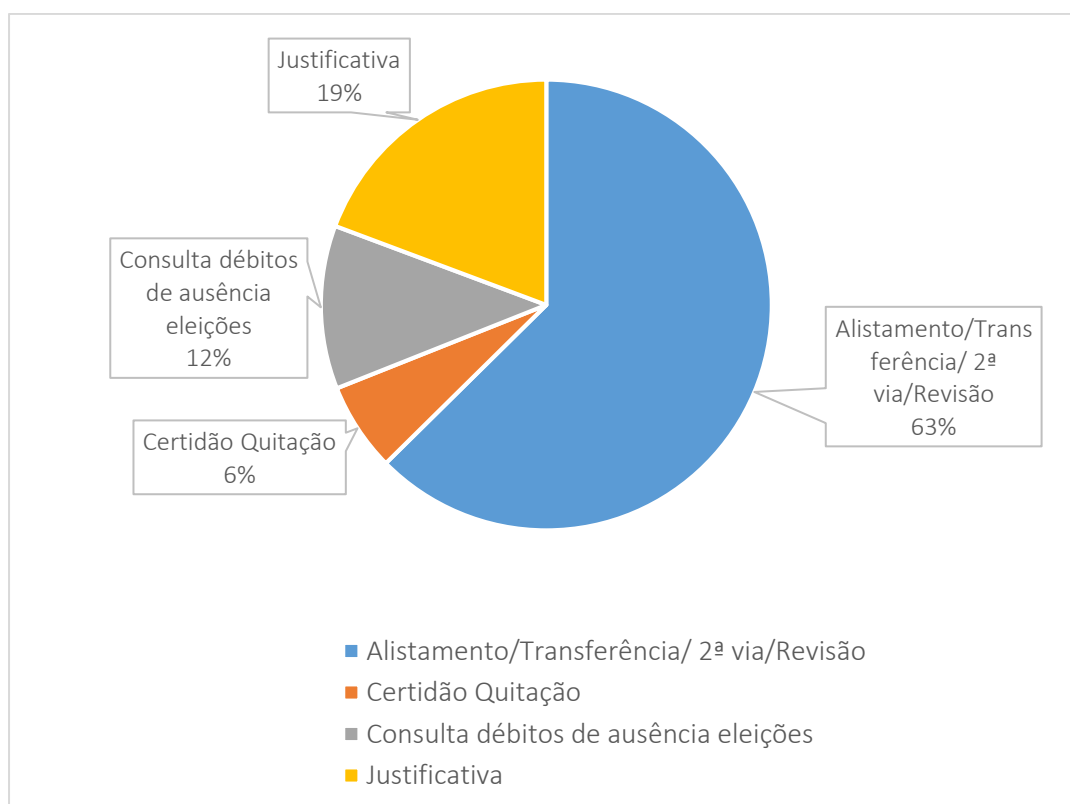
Período de **1º/1/2022 a 04/30/2022**

Total: 43.604 demandas

ASSUNTO	jan.	fev.	mar.	abr.	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	5.488	4.591	7.574	9.646	27.299
Certidão Quitação	643	556	777	800	2.776
Consulta débitos de ausência eleições	948	852	1.379	1.935	5.114
Justificativa	1.473	1.517	2.112	3.313	8.415
TOTAL	8.552	7.516	11.842	15.694	43.604

Período de **1º/1/2022 a 04/30/2022**

Total: 43.604 demandas



6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Facebook



Twitter



Instagram



YouTube

Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social -

PERÍODO: de 1º/1/2022 a 30/4/2022

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 dos eleitores, contando atualmente com quase 110 mil seguidores. No Twitter, a página do Tribunal existe desde maio de 2011 e conta com 14.352 seguidores. Já no Instagram, o perfil foi criado em fevereiro de 2019 e conta com mais de 17 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. Os serviços disponíveis no atendimento online, como alistamento, transferência, revisão e pagamento de multas foram os mais abordados, mas também foram feitas publicações sobre o prazo do final de alistamento, horário de atendimento dos cartórios eleitorais, jovem eleitor, mesários, voto obrigatório e facultativo, segurança das urnas eletrônicas, acessibilidade, certidões, divulgação das sessões plenárias, participação feminina na política, combate à desinformação, e-Título e muitos outros.

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 a 1006 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.

Já no **Twitter, respondemos a 21 questionamentos** ao longo do quadrimestre.



Atualmente, a página do TRE-SP no Facebook conta com o total de **109.082 seguidores**. Ou seja, foram acrescentados 824 seguidores no quadrimestre.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Facebook:

	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Total no quadrimestre
Alcance *	252.792	213.816	343.841	268.699	1.079.148
Engajamento**	24.082	19.952	27.780	20.275	92.089

* 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, neste quadrimestre, a avaliação da página permaneceu em 3,8 estrelas entre as 5 possíveis, com base na opinião de 504 pessoas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 504

Pontuação obtida:





INSTAGRAM

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 1.775 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com **17.081 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Instagram:

	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Total no quadrimestre
Alcance *	64.670	48.522	75.534	70.949	259.675
Interações**	5.099	3.236	6.914	7.144	22.393

* 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 256 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje **14.352 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Twitter:

	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Total no quadrimestre
Impressões *	123.657	52.832	108.895	134.160	419.544
Engajamento**	2.023	1.342	2.679	3.558	9.602

* 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 **366 vídeos, 13.416 inscritos** (acréscimo de 571 em relação ao último quadrimestre) e um total de **1.761.901 visualizações** (acréscimo de 55.126 em relação ao quadrimestre anterior).

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

No período de 01/01/2022 a 30/04/2022, a “Carta de serviços” teve 34.096 visualizações.

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.

19 MENSAGENS

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

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.

15 MENSAGENS

Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Gestor: Diretoria-Geral

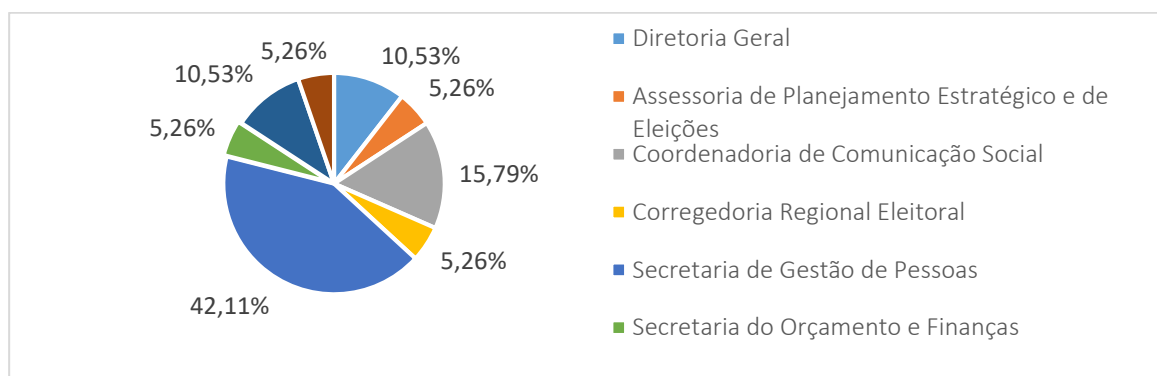
Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Unidade	jan/22	fev/22	mar/22	abril/22	Total no quadrimestre
Diretoria Geral	1	1	-	-	2
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	-	1	-	-	1
Assessoria de Atendimento ao Cidadão	-	-	-	-	-
Coordenadoria de Comunicação Social	-	-	-	3	3
Corregedoria Regional Eleitoral	-	-	1	-	1
Secretaria de Administração de Material	-	-	-	-	-
Secretaria de Controle Interno	-	-	-	-	-
Secretaria de Gestão de Pessoas	1	-	4	3	8
Secretaria do Orçamento e Finanças	1	-	-	-	1
Secretaria Judiciária	-	-	-	-	-
Secretaria de Gestão e serviços	-	1	-	1	2
Secretaria de Tecnologia da Informação	-	-	-	1	1
TOTAL	3	3	5	8	19

Obs.: 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: 17

Total de manifestações: 19



8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Gestor: Presidência

No período de 1º/1/2022 a 30/4/2022 foram recebidas 15 mensagens de servidoras e servidores dirigidas ao Presidente do TRE-SP.

Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

ANO	2018	2019	2020	2021	2022
Total	325	163	58	16	15*

Nota explicativa:

* Quantidade referente ao período de janeiro a abril de 2022



OUVIDORIA
TRE-SP