



# **OUVIDORIA TRE – SP**

## **RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

Período: janeiro a abril de 2022

**#PraCegoVer: Descrição: Capa do Relatório Estatístico da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral, referente ao período de janeiro a abril de 2022. Fundo da capa branco. Ao centro do documento, título da publicação: Relatório Estatístico, e período: janeiro a abril 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: 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**

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**

**12º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL  
PERÍODO: de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

# SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria.....	7
A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	10
1 – ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA.....	12
1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria .....	12
1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria.....	13
1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022) .....	15
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022.....	17
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022.....	20
1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022 (Principais assuntos) .....	22
1.6.1. Zonas Eleitorais (ZE) com reclamações registradas no quadrimestre.....	23
1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre.....	24
1.7 ELOGIOS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2021 .....	26
1.7.1. Zonas Eleitorais (ZE) com elogios registrados no quadrimestre .....	26
1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre.....	27
1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022.....	28
1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022 .....	31
2. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	32
Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade.....	33
2.1 INDICADOR: 2.1.3.7 Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria .....	33
2.2 INDICADOR: 2.1.3.8 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.....	32
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS.....	36
3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria - 1º/1/2022 a 30/4/2022 .....	36
3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais - 1º/1/2022 a 30/4/2022 .....	37
3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail) - 1º/1/2022 a 30/4/2022 .....	37
4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO .....	39
4.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Informação ao Cidadão (NIC) .....	39
4.2. Principais assuntos registrados no quadrimestre pelo Núcleo de Informação ao Cidadão.....	41
5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR - 148.....	43

5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148 .....	43
5.2. Quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148 - Período de 1º/1/2022 a 04/30/2022.....	45
5.2.1. Gráfico totalizador de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148 (43.604 demandas).....	45
6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL .....	46
CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO .....	55
7. FALE COM A SECRETARIA .....	55
8. FALE COM O PRESIDENTE .....	57

## **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, 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**

**A seguir os canais de relacionamento com a sociedade:**

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

**Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor. Disque 148 (serviço tarifado). Com 43.604 atendimentos no período de 1º/01/2022 até 30/04/22.**

**Carta de Serviços ao Usuário, informando a sociedade sobre os serviços prestados e a forma de obtê-los. Com 205.592 visualizações no período de 1º/01/2018 até 30/04/2022. Link de acesso.**

**[Núcleo de Informação ao Cidadão-NIC](#), com 458 atendimentos no período de 1º/01/2022 até 30/04/2022. Atende os pedidos de Informação em conformidade com a Lei 12.527/2011.Link de acesso.**

**Mídias sociais representadas por:**

- [Twitter/trespjusbr](#) com 14.352 seguidores;
- [Youtube/trespjusbr](#) com 13.416 inscritos e 1.761.901 visualizações;
- [Facebook/trespjusbr](#) com 109.082 seguidores;
- [Instagram/trespjusbr](#) com 17.081 seguidores.

Ouvidoria com 821 atendimentos no período de 1º/01/22 até 30/04/22. Atende as demandas relativas a reclamações, sugestões, denúncias e elogios. [Link de acesso à página da Ouvidoria](#) .

Quantidade de atendimentos realizados pelo formulário eletrônico e presencialmente nos cartórios eleitorais. No período de 1º/01/22 até 30/04/22 foram 1.331.187 de atendimentos.

## **OUVIDORIA TRE-SP**

**Canal de comunicação criado em 26/7/2011**

**Gestor: Juiz Ouvidor**

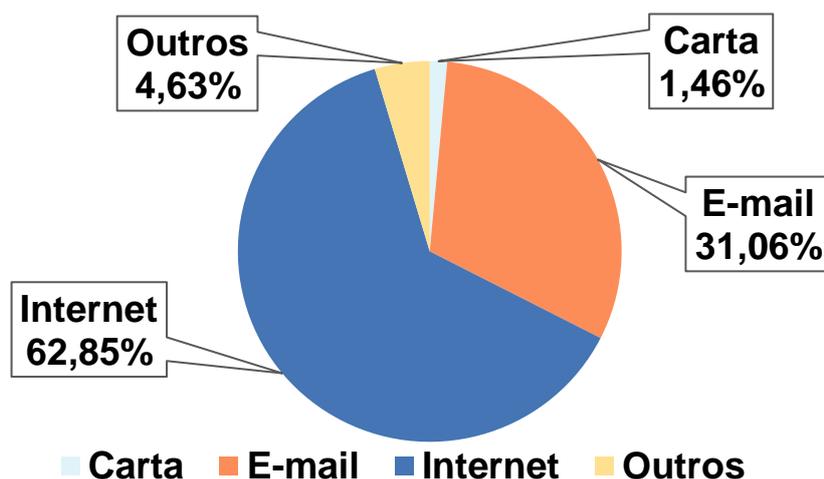
**Resolução CNJ n° 103/2010**

**Lei n° 13.460/2017**

**Resolução TRE-SP n°454/2018**

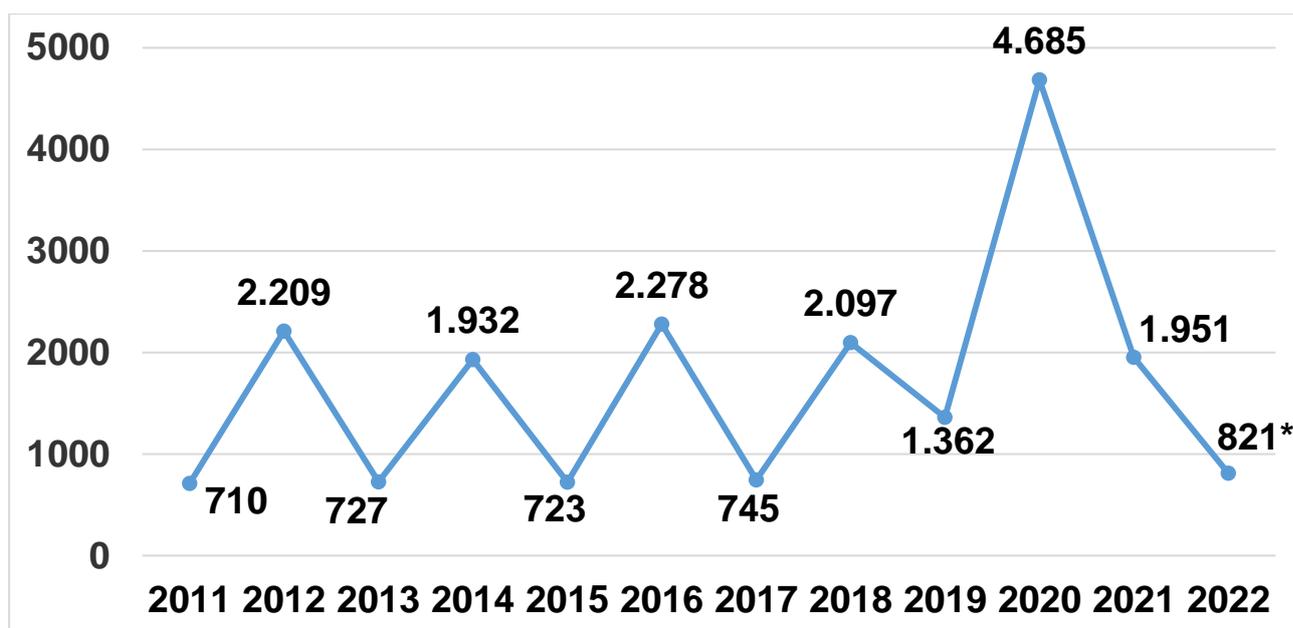
### **1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria**

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.



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



Em 2022 foram recebidos 821 chamados, referentes ao período do primeiro quadrimestre (1º/1/2022 a 30/4/2022).

Em 2011, foram recebidos 710 chamados.

Em 2012, foram recebidos 2209 chamados.

Em 2013 foram recebidos 727 chamados.

Em 2014 foram recebidos 1932 chamados.

Em 2015 foram recebidos 723 chamados.

Em 2016 foram recebidos 2278 chamados

[Ir ao Sumário](#)

**Em 2017 foram recebidos 745 chamados**

**Em 2018 foram recebidos 2097 chamados**

**Em 2019 foram recebidos 1362 chamados.**

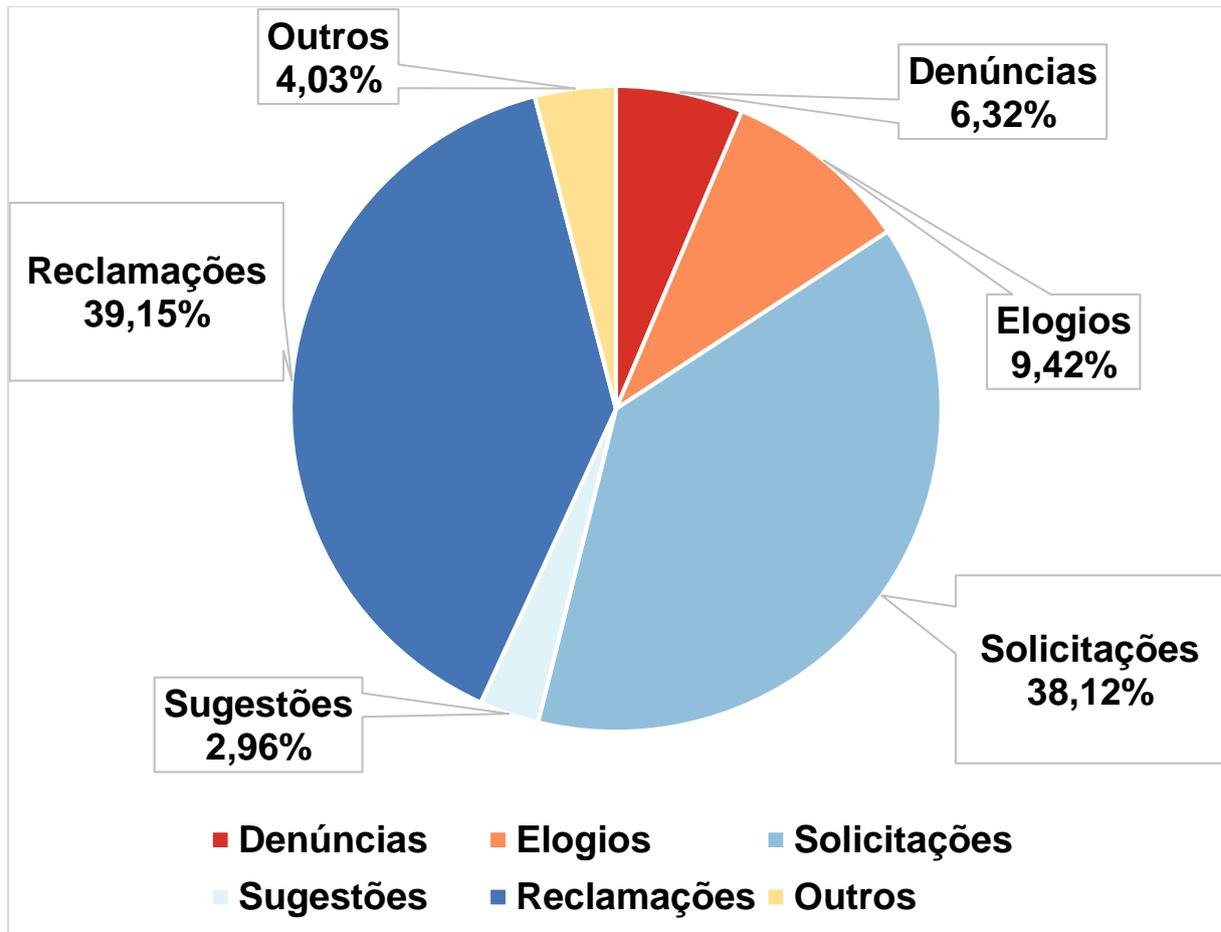
**Em 2020 foram recebidos 4685 chamados.**

**Em 2021 foram recebidos 1951 chamados.**

### **1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022)**

**Foram recebidos 19.419 chamados entre 26/07/2011 a 31/12/2021, sendo 1.257 denúncias, 1.785 elogios, 7.290 solicitações, 595 sugestões, 7679 reclamações e 813 chamados classificados como outros. No período do primeiro quadrimestre foram registrados 821 chamados, sendo 23 denúncias, 121 elogios, 423 solicitações, 5 sugestões, 247 reclamações, e 2 outros. Com isso, o total de atendimentos feitos pela Ouvidoria desde sua criação, em 26/07/2011, até 30/04/2022 foram 1280 denúncias, 1906 elogios, 7713 solicitações, 600 sugestões, 7926 reclamações, 815 outros, totalizando 20.240 chamados.**

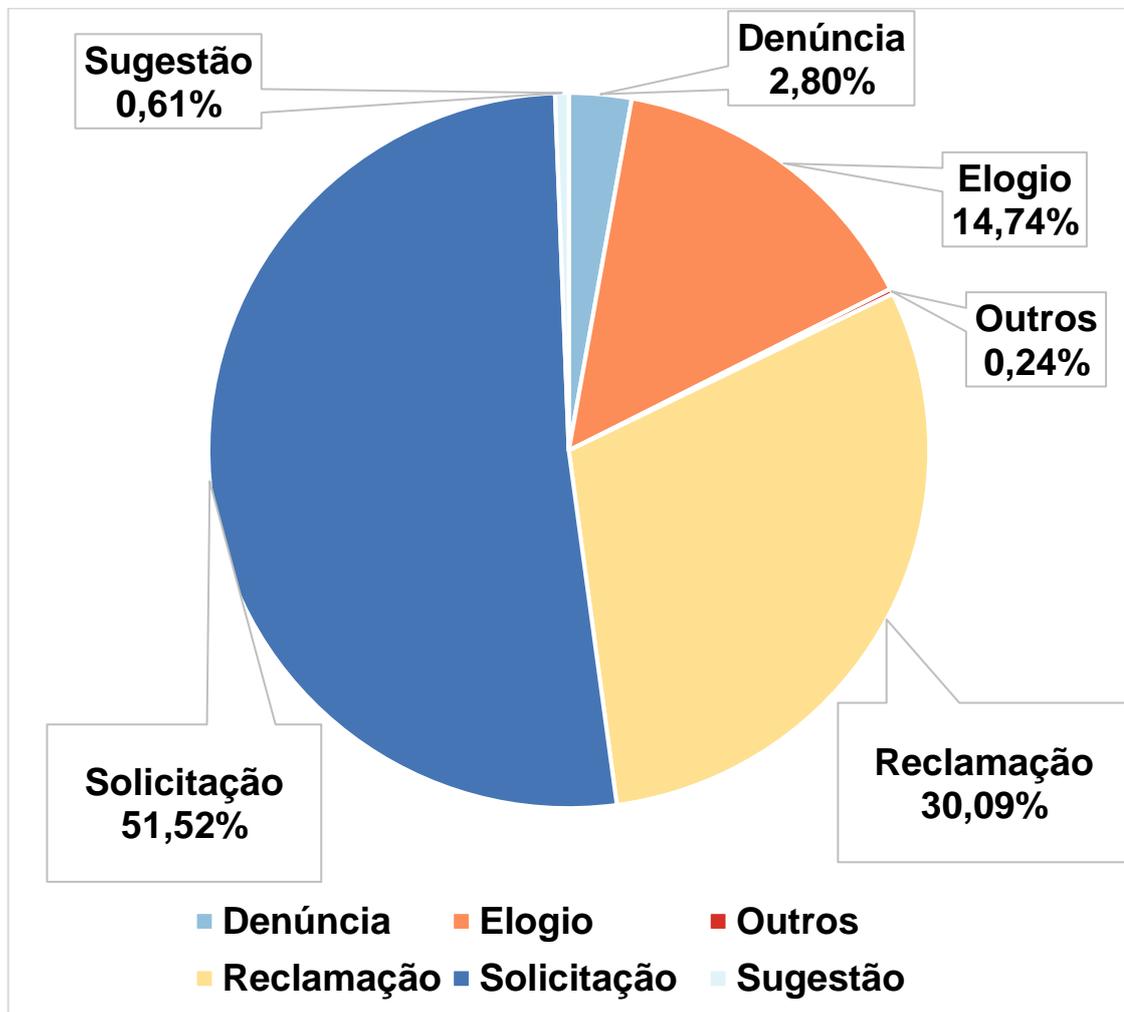
Período: 26/7/2011 a 30/4/2022



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



No período, foram registrados 821 chamados, sendo 23 denúncias, 121 elogios, 423 solicitações, 5 sugestões, 247 reclamações, e 2 outros.

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

**Abaixo, estão relacionados os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022, por mês:**

**Em janeiro, 51,48% dos chamados foram solicitações; 36,09% foram reclamações; 9,47% foram elogios; 2,37% foram denúncias; e 0,59% foram sugestões.**

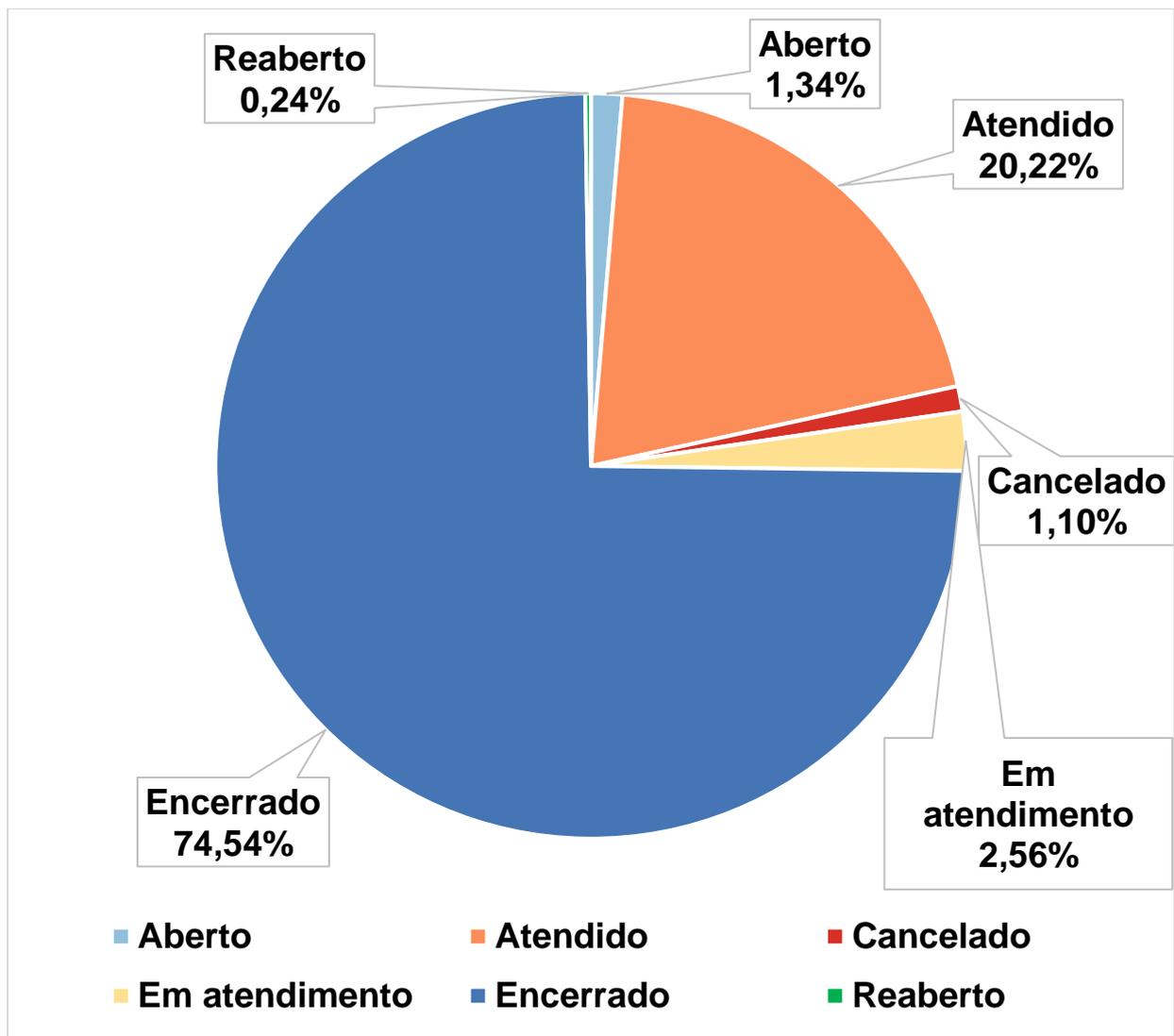
**Em fevereiro, 74,05% dos chamados foram solicitações; 11,89% foram reclamações; 13,51% foram elogios; e 0,54% foram denúncias.**

**Em março, 52,29% dos chamados foram solicitações; 33,03% foram reclamações; 11,01% foram elogios; 2,29% foram denúncias; 0,92% foram sugestões; e 0,46% foram classificados como outros.**

**Em abril, 36,14% foram reclamações; 34,94% dos chamados foram solicitações; 22,89% foram elogios; 4,82% foram denúncias; 0,80% foram sugestões; e 0,40% foram classificados como outros.**

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

Total: 821 chamados



Situação atendido: o chamado permanece 15 dias neste status, caso o demandante queira reabrir.

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

**Situação 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 (Principais assuntos)**

**Foram recebidas 247 reclamações no quadrimestre. 7,29% das reclamações foram sobre revisão eleitoral. 6,88% sobre o sistema TítuloNET. 6,07% sobre sistema E-título. 6,07% sobre alistamento. 5,26% sobre atendimento por e-mail/telefone. 4,86% sobre agendamento. 4,86% sobre prazo para análise-Título Net. 4,86% sobre Multa. 4,45% sobre Suspensão de Direitos Políticos. 4,45% sobre transferência. 3,24% sobre sistemas. 2,83% sobre cancelamento da inscrição. 2,43 sobre E-GOV. 2,43% sobre suspensão da coleta biométrica. 2,43% sobre Cartório Eleitoral. 2,02% sobre Serviços Cartorários. 2,02% sobre sistema de multa. 1,21% sobre sistema: Quitação Eleitoral. 1,21% sobre Quitação Eleitoral. 1,21% sobre Folga de mesários. 1,21% sobre tempo de espera. 21,46% foram sobre outros assuntos.**

**1.6.1. Zonas Eleitorais (ZE) com reclamações registradas no quadrimestre - Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

**Total: 151 reclamações**

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

**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,**

189<sup>a</sup>ZE, 201<sup>a</sup>ZE, 212<sup>a</sup>ZE, 213<sup>a</sup>ZE, 221<sup>a</sup>ZE, 225<sup>a</sup>ZE, 227<sup>a</sup>ZE, 230<sup>a</sup>ZE,  
237<sup>a</sup>ZE, 251<sup>a</sup>ZE, 243<sup>a</sup>ZE, 254<sup>a</sup>ZE, 256<sup>a</sup>ZE, 271<sup>a</sup>ZE, 273<sup>a</sup>ZE, 274<sup>a</sup>ZE,  
278<sup>a</sup>ZE, 280<sup>a</sup>ZE, 294<sup>a</sup>ZE, 305<sup>a</sup>ZE, 307<sup>a</sup>ZE, 312<sup>a</sup>ZE, 315<sup>a</sup>ZE, 319<sup>a</sup>ZE,  
320<sup>a</sup>ZE, 324<sup>a</sup>ZE, 344<sup>a</sup>ZE, 347<sup>a</sup>ZE, 348<sup>a</sup>ZE, 352<sup>a</sup>ZE, 354<sup>a</sup>ZE, 361<sup>a</sup>ZE,  
367<sup>a</sup>ZE, 372<sup>a</sup>ZE, 373<sup>a</sup>ZE, 375<sup>a</sup>ZE, 379<sup>a</sup>ZE, 381<sup>a</sup>ZE, 389<sup>a</sup>ZE, 392<sup>a</sup>ZE,  
395<sup>a</sup>ZE, 404<sup>a</sup>ZE, 407<sup>a</sup>ZE, 413<sup>a</sup>ZE, 416<sup>a</sup>ZE, 417<sup>a</sup>ZE, 421<sup>a</sup>ZE, 422<sup>a</sup>ZE

#### **1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre**

**Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

**Total: 66 reclamações**

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

**Unidades com 36 reclamações: Secretaria de Tecnologia da  
Informação (STI).**

**Unidade com 26 Reclamações: TRE-SP (Secretaria)**

[Ir ao Sumário](#)

**Unidade com 2 reclamações: Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP)**

**Unidade com 1 reclamação: Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), Secretaria Judiciária (SJ).**

## **1.7 ELOGIOS - Período: 1º/1/2022 a 30/4/2021**

**Total: 121 Elogios**

### **1.7.1. Zonas Eleitorais (ZE) com elogios registrados no quadrimestre - Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

**Total: 118 Elogios**

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

**Zonas Eleitorais com 70 elogios: 423ªZE. (Nos elogios referentes a 423ª Zona Eleitoral, estão incluídos os elogios referentes aos trabalhos prestados pela Central de Atendimento – CA 92 (33ªZE, 274ªZE, 275ªZE, 378ªZE, 379ªZE, 380ªZE)**

**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, 379ªZE, 380ªZE.**

**1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre**

**Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

**Total: 3 elogios.**

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

**Total: 425 solicitações.**

**Foram recebidas 425 solicitações no quadrimestre. 12,94% dessas solicitações foram sobre alistamento. 11,06% sobre revisão. 7,76% sobre transferência. 6,35% sobre Suspensão de Direitos Políticos. 5,88% sobre Serviços Cartorários. 5,88% sobre multa. 4,94% sobre serviços do TRE. 3,76% sobre dispensa de mesário. 3,76% sobre biometria. 3,06% sobre Quitação. 2,59% sobre dados cadastrais. 2,35% sobre inscrição cancelada. 1,88% sobre certidão. 1,88% sobre 2ª via do título eleitoral. 1,88% sobre inscrição para mesário voluntário. 1,65% sobre convocação de mesário. 1,65% sobre filiação partidária. 1,41% sobre Folga e benefícios de mesário. 19,29% foram outras solicitações.**

### **1.8.1. Zonas com solicitações registradas no quadrimestre**

**Período de 1º/1/2022 a 30/04/2022**

**Total: 130 solicitações**

**Zonas Eleitorais com 5 solicitações: 320<sup>a</sup>ZE, 346<sup>a</sup>ZE.**

**Zonas Eleitorais com 4 solicitações: 34<sup>a</sup>ZE.**

**Zonas Eleitorais com 3 solicitações: 5<sup>a</sup>ZE, 227<sup>a</sup>ZE, 256<sup>a</sup>ZE,  
260<sup>a</sup>ZE, 323<sup>a</sup>ZE.**

**Zonas Eleitorais com 2 solicitações: 2<sup>a</sup>ZE, 13<sup>a</sup>ZE, 108<sup>a</sup>ZE, 199<sup>a</sup>ZE,  
211<sup>a</sup>ZE, 249<sup>a</sup>ZE, 251<sup>a</sup>ZE, 253<sup>a</sup>ZE, 255<sup>a</sup>ZE, 326<sup>a</sup>ZE, 340<sup>a</sup>ZE, 350<sup>a</sup>ZE,  
352<sup>a</sup>ZE, 376<sup>a</sup>ZE, 378<sup>a</sup>ZE, 386<sup>a</sup>ZE, 413<sup>a</sup>ZE, 422<sup>a</sup>ZE.**

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

## **1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre**

**Período de 1º/1/2022 a 30/04/2022**

**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**

**Foram recebidas 22 denúncias no quadrimestre. 34,78% foram sobre propaganda irregular. 8,70% sobre tratamento ofensivo nos Cartórios Eleitorais. 8,70% sobre eleição. 8,70% sobre outros órgãos. 8,70% sobre condutas vedadas. 4,35% sobre eleitorado incompatível com o número de habitantes. 4,35% sobre denúncias de outros órgãos (competência de órgão municipal). 4,35% sobre Cartório Eleitoral. 4,25% sobre crime eleitoral. 4,35% sobre violência contra a mulher. 4,35% sobre registro de candidatos. 4,35% sobre órgão municipal.**

## 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**

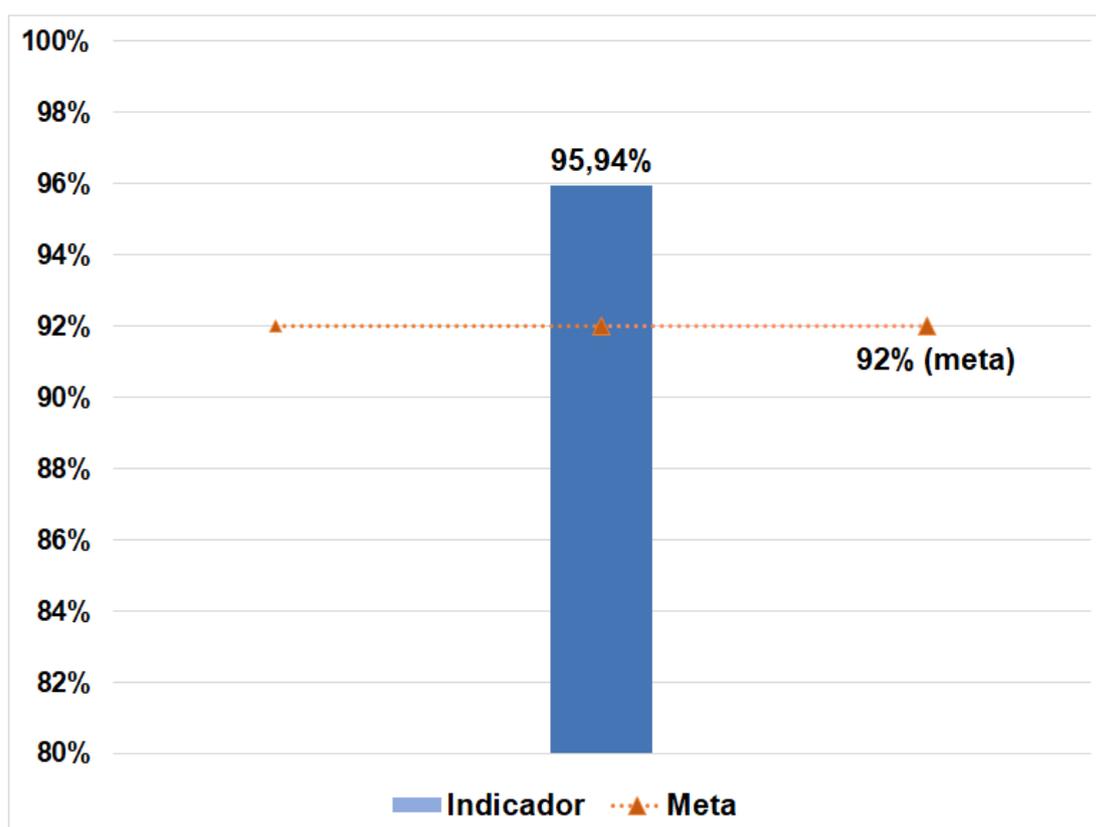
**Período: de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

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

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

**2.1 INDICADOR: 2.1.3.7 Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria**

**META: Responder a 92% dos contatos recebidos pela Ouvidoria.**



**Indicadores de períodos anteriores:**

**1º quadrimestre de 2021 (janeiro a abril): 80,31%**

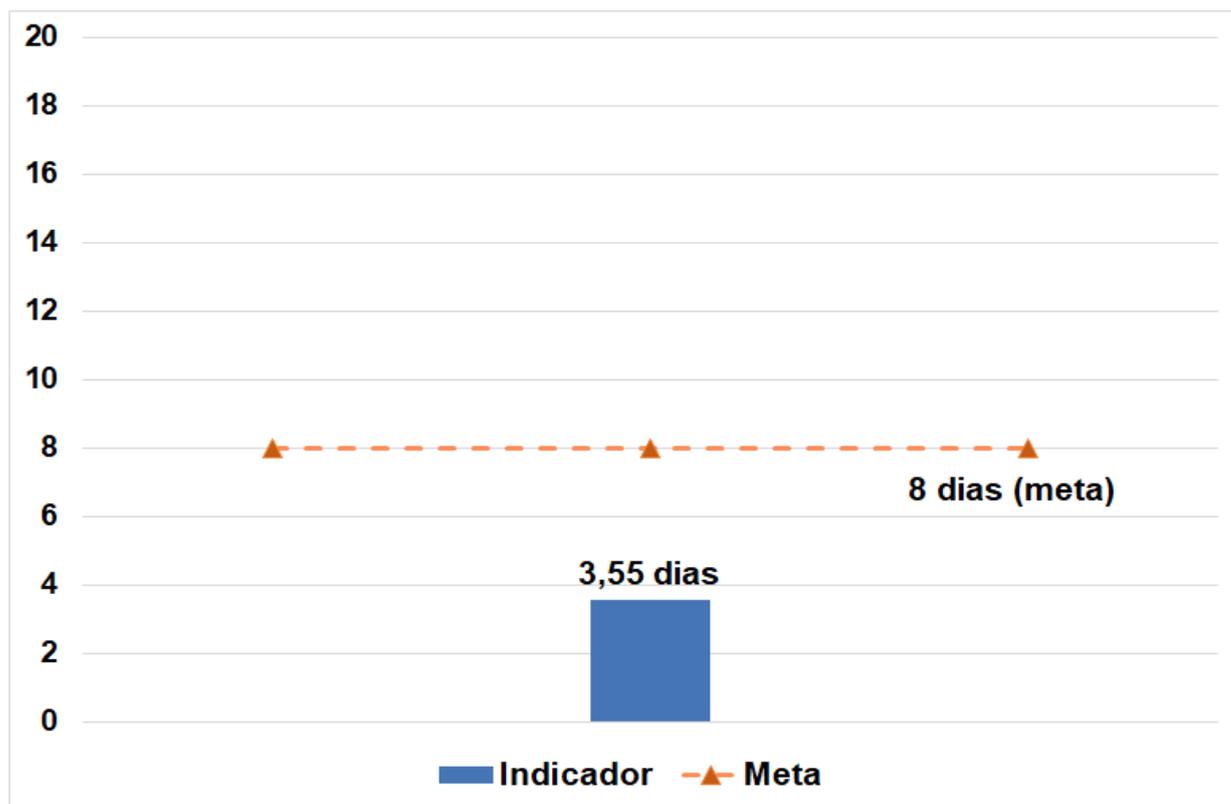
**2º quadrimestre de 2021 (maio a agosto): 97,28%**

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

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

**2.2 INDICADOR: 2.1.3.8 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:**

**1º quadrimestre de 2021(janeiro a abril): 7,18 dias**

**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**

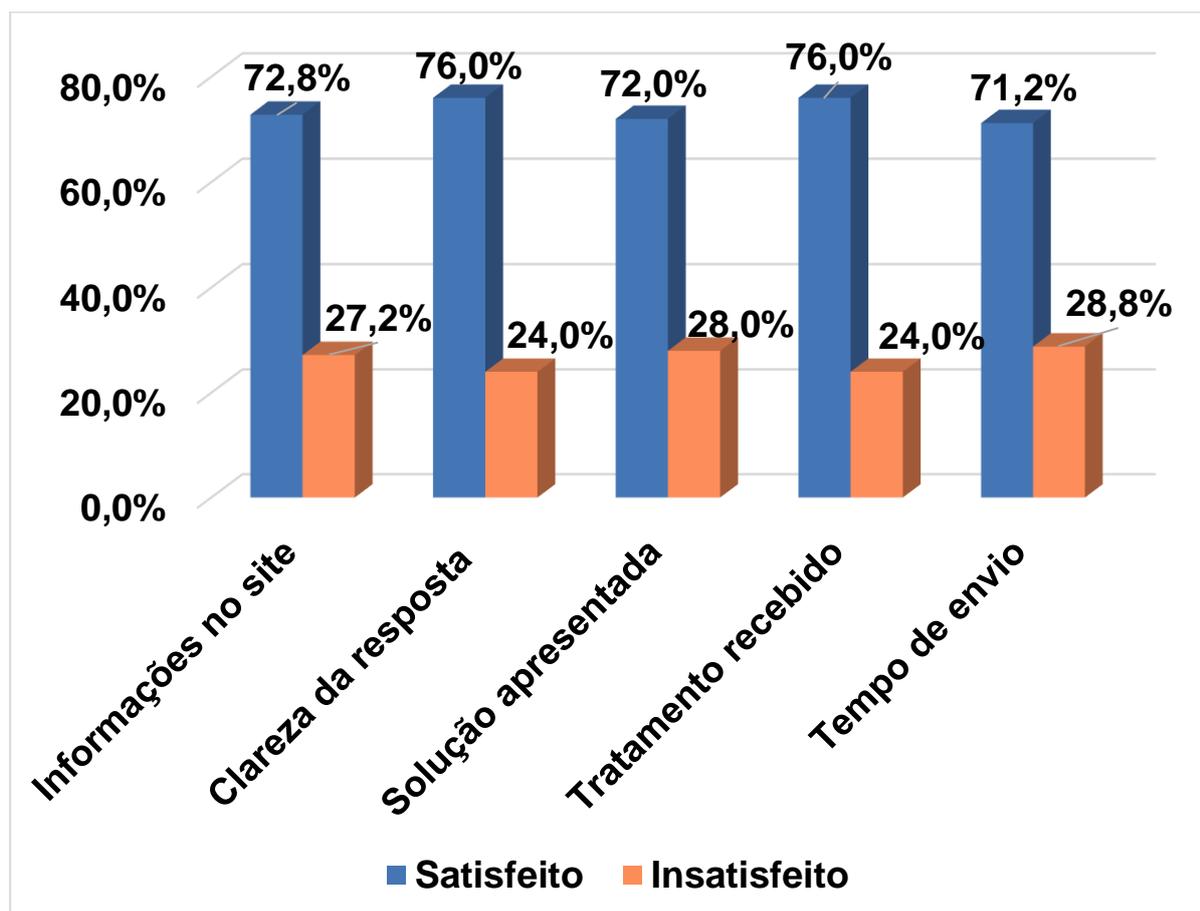
### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS

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 - 1º/1/2022 a 30/4/2022

Total de questionários aplicados: 836

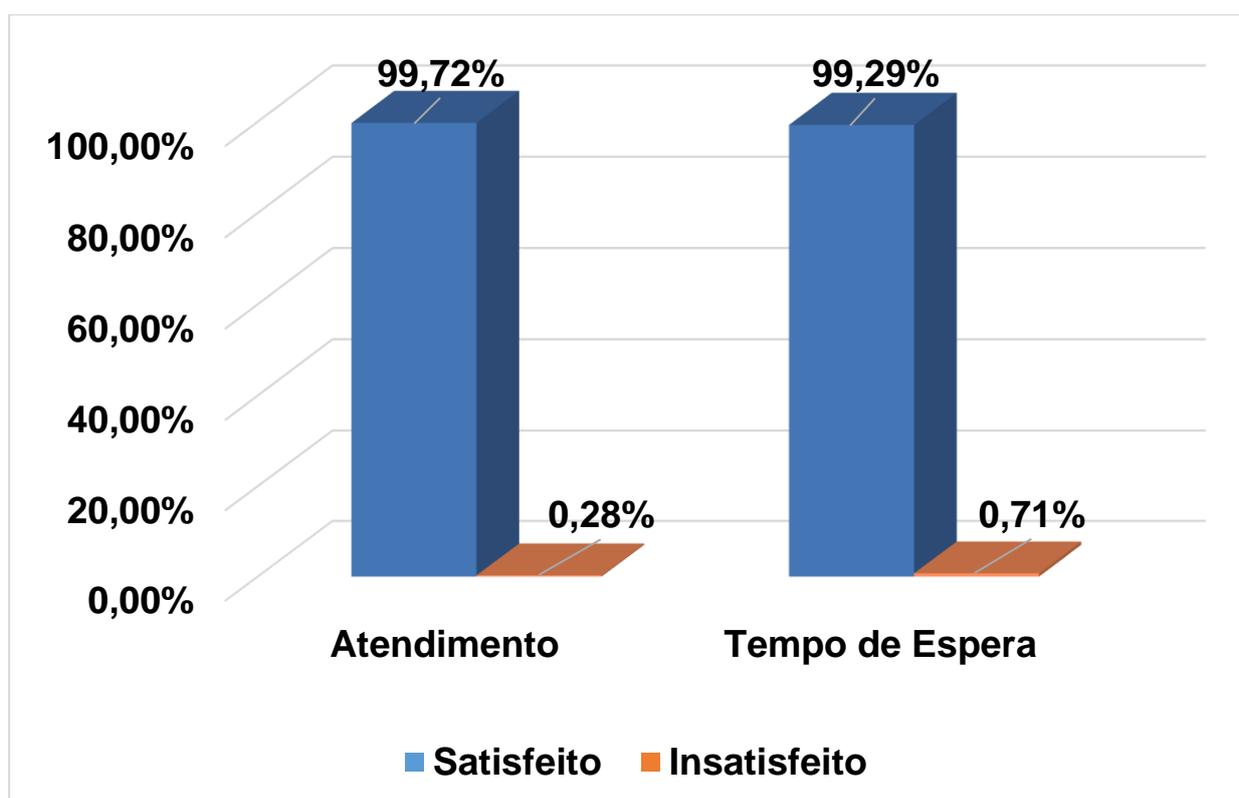
Total de questionários respondidos: 125



### 3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais - 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)

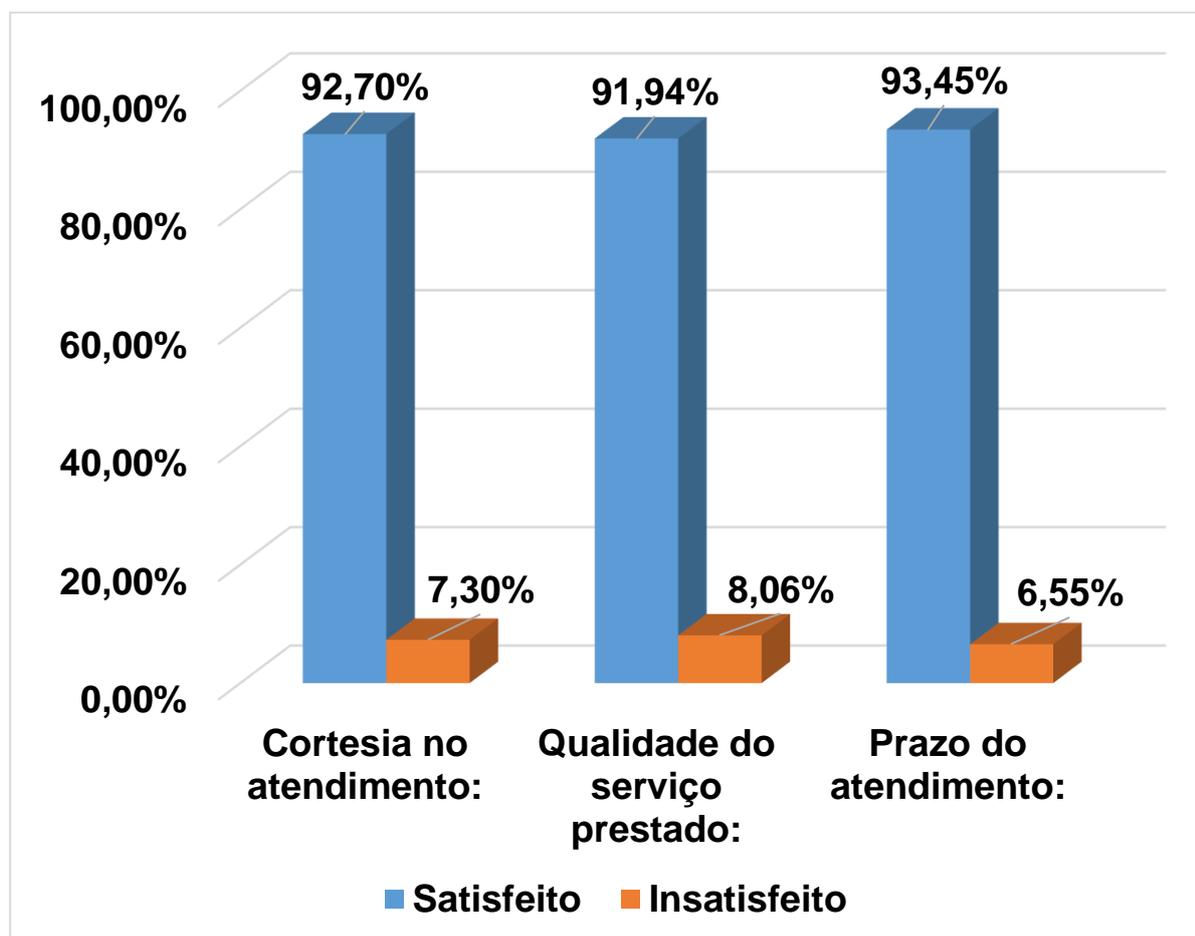
Período: 1º/1/2022 a 30/4/2022

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.

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

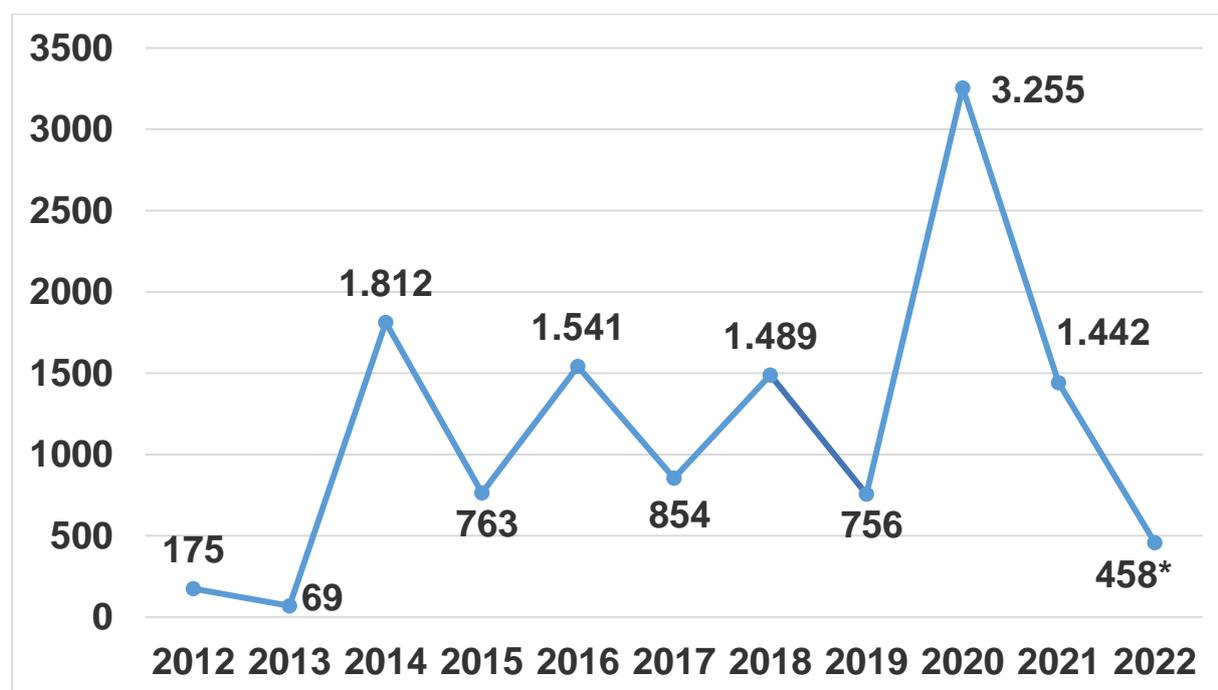


Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

4.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Informação ao Cidadão (NIC)”.



**Em 2022 foram recebidos 458 pedidos de informações, referentes ao período do primeiro quadrimestre (1º/1/2022 a 30/4/2022)**

**Em 2012, foram recebidos 175 pedidos de informações.**

**Em 2013 foram recebidos 69 pedidos de informações.**

**Em 2014 foram recebidos 1812 pedidos de informações.**

**Em 2015 foram recebidos 763 pedidos de informações.**

**Em 2016 foram recebidos 1541 pedidos de informações.**

**Em 2017 foram recebidos 854 pedidos de informações.**

**Em 2018 foram recebidos 1489 pedidos de informações.**

**Em 2019 foram recebidos 756 pedidos de informações.**

**Em 2020 foram recebidos 3255 pedidos de informações.**

**Em 2021 foram recebidos 1442 pedidos de informações.**

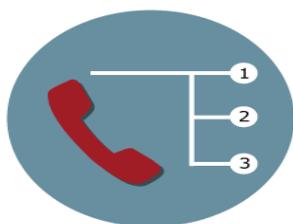
## **4.2. Principais assuntos registrados no quadrimestre pelo Núcleo de Informação ao Cidadão**

**Total de pedidos de informação: 458 - Período de 1º/1/2022 a 30/4/2022**

**Foram feitos 458 pedidos de informação no Núcleo de Informação ao Cidadão. 8,73% dos assuntos foram sobre Certidão de quitação eleitoral. 8,52% sobre Demandas de competência da Ouvidoria do TRE/SP (reclamações). 8,30% sobre revisão de dados cadastrais. 6,33% sobre situação eleitoral (regularização de eleitor com inscrição eleitoral cancelada. 5,68% sobre transferência de domicílio eleitoral de eleitor. 5,24% sobre alistamento (primeiro título de brasileiro nato). 4,15% sobre multa referente à ausência às urnas. 3,93% sobre concurso público do TRE/SP para servidores do quadro. 3,49% sobre pedido de dispensa de mesário e apoio logístico solicitações foram sobre serviços do TRE/SP. 3,06% sobre situação eleitoral/regularização de eleitor com suspensão dos direitos políticos. 3,06% sobre E-título. 2,40% sobre pedidos de informação de competência do TSE, de outros Tribunais**

**Regionais Eleitorais e de Cartórios. 2,40% sobre biometria/cadastramento biométrico ordinário. 1,75% sobre declarações e comprovantes de mesário e apoio logístico. 1,75% sobre biometria. 1,53% sobre alteração de local de votação dentro do mesmo município. 1,53% sobre título de eleitor. 1,53% sobre estatística de eleições, plebiscitos, referendos e do eleitorado/Resultado de eleição. 1,53% sobre concurso público do TER/SP para servidores do quadro/quantidade de cargos vagos. 1,31% sobre mesário e apoio logístico voluntário. 1,31% sobre utilização das folgas de mesário e apoio logístico. 1,09% sobre unidades de atendimento da justiça eleitoral/ Cartórios eleitorais do estado de São Paulo. 21,40% sobre outros assuntos.**

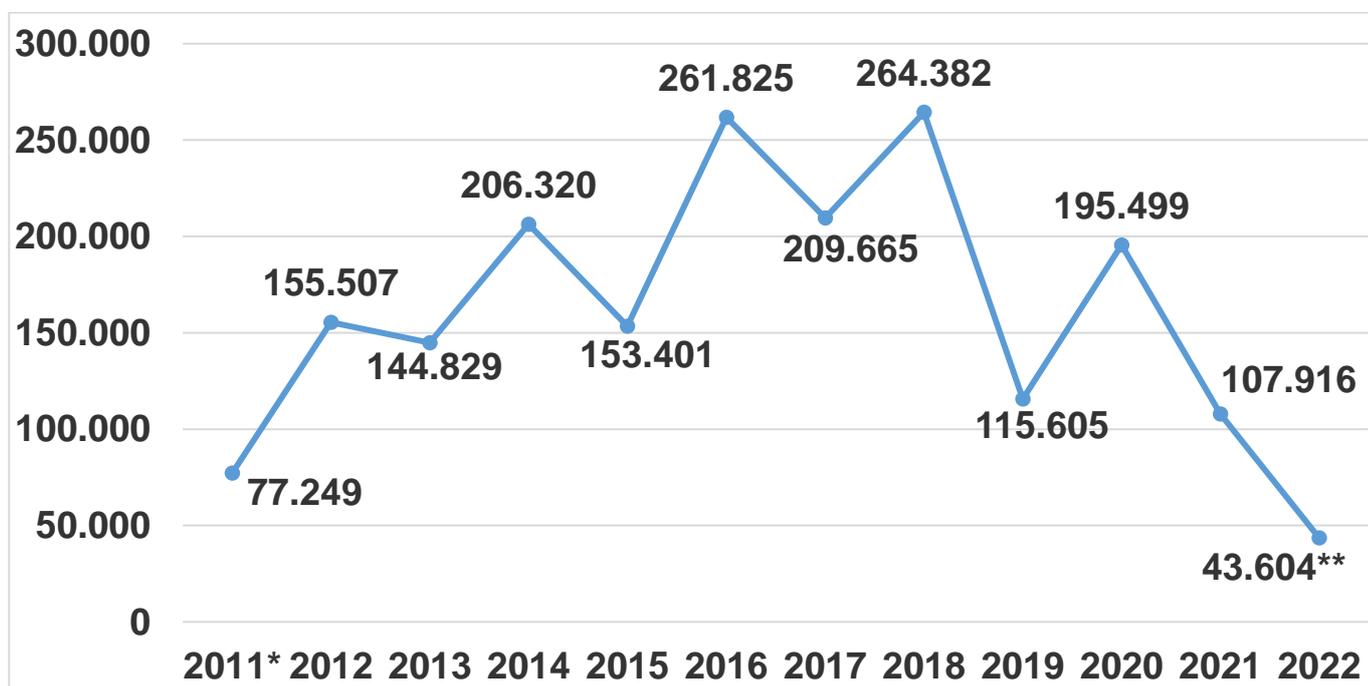
## 5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR - 148



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



**Em 2022 foram recebidas 43.604 demandas, referentes ao período do primeiro quadrimestre (1º/1/2022 a 30/4/2022)**

**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.**

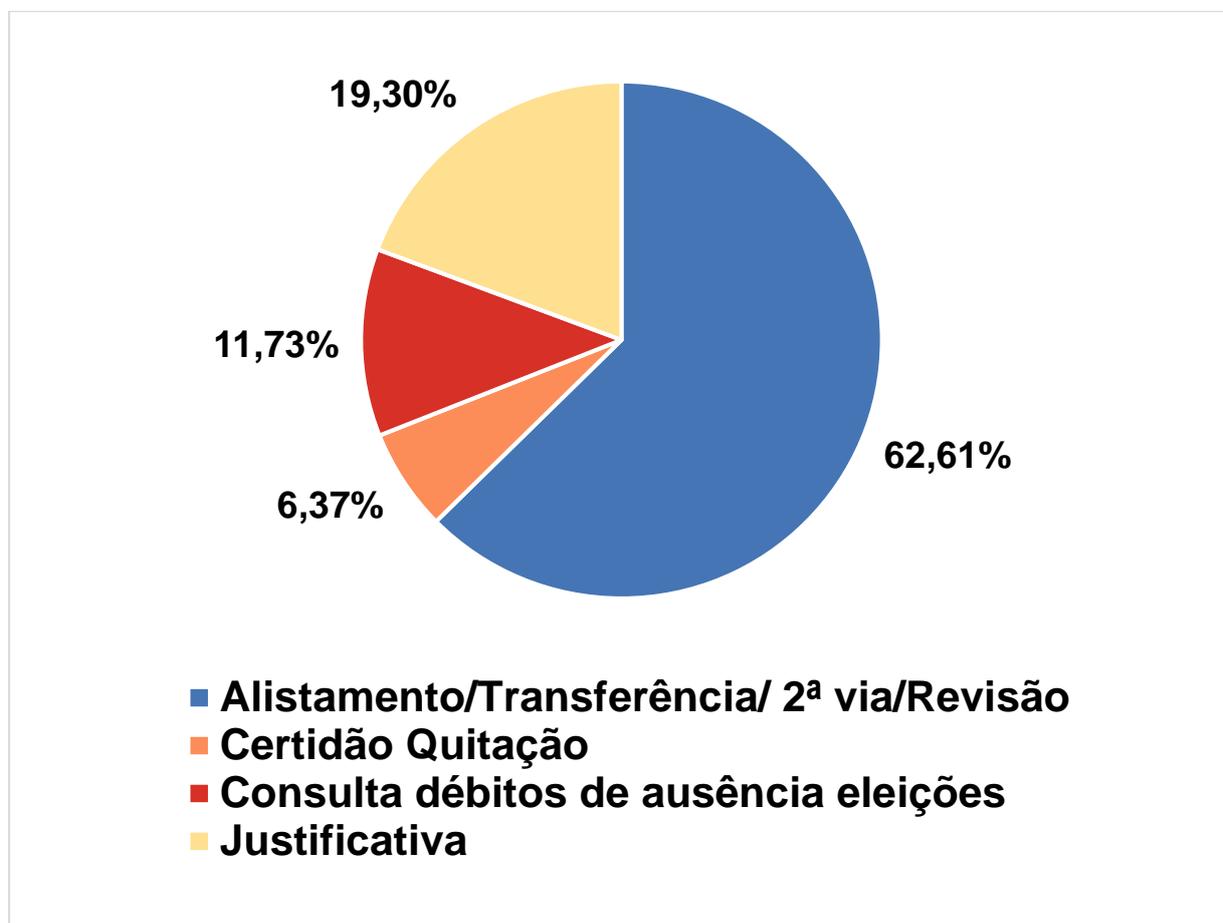
**Em 2021 foram recebidas 107.916 demandas**

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

Período de 1º/1/2022 a 30/04/2022

Total: 43.604 demandas

### 5.2.1. Gráfico totalizador de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148



## 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.



## **FACEBOOK**

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

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

**Janeiro de 2022: alcance de 252.792. Engajamentos: 24.082.**

**Fevereiro de 2022: alcance de 213.816. Engajamentos: 19.952.**

**Março de 2022: alcance de 343.841. Engajamentos: 27.780.**

**Abril de 2022: alcance de 268.699. Engajamentos: 20.275.**

**Total do quadrimestre: alcance de 1.079.148. Engajamentos: 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: 3,8 estrelas**



#### **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.**

Os seguintes dados demonstram a efetividade das publicações no Instagram:

**Janeiro de 2022: alcance de 64.670. Interações: 5.099.**

**Fevereiro de 2022: alcance de 48.522. Interações: 3.236**

**Março de 2022: alcance de 75.534. Interações: 6.914**

**Abril de 2022: alcance de 70.949. Interações: 7.144**

**Total do quadrimestre: alcance de 259.675. Interações: 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.

Os seguintes dados demonstram a efetividade das publicações no Twitter:

Janeiro de 2022: 123.657 impressões. 2.023 engajamentos.

Fevereiro de 2022: 52.832 impressões. 1.342 engajamentos.

Março de 2022: 108.895 impressões. 2.679 engajamentos.

Abril de 2022: 134.160 impressões. 3.558 engajamentos.

Total do quadrimestre: 419.544 impressões. 9.602 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 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 1º/01/2022 a 30/04/2022, a “Carta de serviços” teve 34.096 visualizações.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

### 7. 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 19 mensagens no período de 1º/1/2022 a 30/4/2022.**

**Janeiro: 1 chamado da Diretoria Geral. 1 chamado da Secretaria de Gestão de Pessoas. 1 chamado da Secretaria do Orçamento e Finanças. Totalizando 3 chamados.**

**Fevereiro: 1 chamado da Diretoria Geral, 1 chamado da Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições. 1 chamado da Secretaria de Gestão e serviços. Totalizando 3 chamados.**

**Março: 1 chamado da Corregedoria Geral Eleitoral. 4 chamados da Secretaria de Gestão de Pessoas. Totalizando 5 chamados.**

**Abril: 3 chamados da Coordenadoria de Comunicação Social. 3 chamados da Secretaria de Gestão de Pessoas. 1 chamado da Secretaria de Gestão e serviços. 1 Chamado da Secretaria de Tecnologia da informação. Totalizando 8 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 1º quadrimestre: 17 Total de manifestações: 19**

## 8. FALE COM O PRESIDENTE



**Canal de comunicação criado em 2018**

**Gestor: 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/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”**

**Em 2018, foram 325 mensagens.**

**Em 2019 foram 163 mensagens.**

**Em 2020 foram 58 mensagens.**

**Em 2021 foram 16 mensagens.**

**Em 2022 foram 15 mensagens (de janeiro a abril).**



**OUVIDORIA**  
**TRE-SP**