



RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: Janeiro a Abril de 2019

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

CARLOS EDUARDO CAUDURO PADIN

Desembargador Presidente

WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

CLAUCIO CRISTIANO DE ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

VITOR GAMBASSI PEREIRA

Juiz Ouvidor

Equipe de apoio:

Regina Rufino - Assistente

Celina Pinheiro da Rocha Costa

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Suely Ito

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Regina Rufino

Celina Pinheiro da Rocha Costa

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Suely Ito

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



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

3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/01/2019 a 30/04/2019

SÃO PAULO

SUMÁRIO

A) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	6
1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA	7
1.1 Canais de comunicação da Ouvidoria	7
1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria	7
1.3 Quantidade de demandas acumuladas	8
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	9
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	10
1.6 Reclamações	11
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	11
1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	14
1.7 Elogios	16
1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	16
1.8 Solicitações	17
1.8.1 Principais assuntos registrados no quadrimestre	17
1.9 Denúncias	19
1.9.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	19
1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	20
2. INDICADORES DA OUVIDORIA	20
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DA OUVIDORIA	23
4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - NIC	24
4.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC	24
4.2 Quantidade de demandas recebidas pelo NIC	24

5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - 148	25
5.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	25
5.2 Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	25
6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	26
6.1 Pesquisa de Satisfação	27
6.2 Posts - Principais temas difundidos pelo Facebook	28
 B) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	 30
 7. FALE COM A SECRETARIA	 30
8. FALE COM O PRESIDENTE	31

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 Presencial

O Estado de São Paulo possui mais de

33 MILHÕES DE ELEITORES,

sendo que o processo de recadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o País tem gerado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, registrando-se

1.410.378

atendimentos de 1/1/2019 a 30/4/2019.



Central de Atendimento ao Eleitor

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

DISQUE 148*

(Serviço Tarifado).

32.399

atendimentos de 1/1/2019 a 30/04/2019



MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@trespjustbr

11.700
seguidores



YouTube

/trespjustbr

4.512 **979.488**
inscritos visualizações

desde a criação do canal em 31.1.2012



Facebook

/tresp.official

82.716
seguidores

Com um alcance de mais de
18 milhões até 30/4/2019



Instagram

/trespjustbr

4.030 **907**
curtidas Seguidores

de 04/02/2019 a 30/04/2019

Carta de Serviços ao Usuário

54.103
visualizações
1/5/2019 a 9/6/2019



CARTA DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO

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.

209

atendimentos de 1/1/2019 a 30/4/2019

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



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

332

atendimentos de 1/1/2019 a 30/4/2019

<http://www.tre-sp.jus.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria>



1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



**OUVIDORIA
TRE-SP**

Canal de comunicação criado em 26/07/2011

Gestor Juiz Ouvidor Vitor Gambassi Pereira

Resolução CNJ n. 103/2010

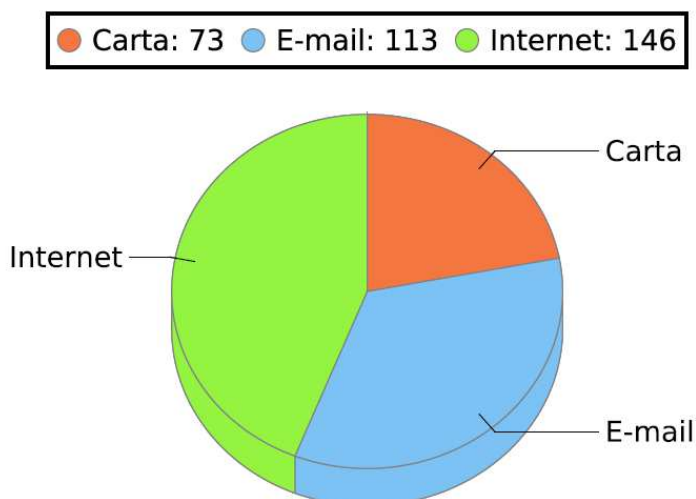
Lei n. 13.460/2017

Resolução TRE-SP n. 468/2018

1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

A Ouvidoria do TRE-SP disponibiliza ao cidadão os seguintes canais de comunicação: internet (formulário eletrônico), carta (formulário impresso), e-mail e atendimento presencial, sendo que a internet é o principal canal utilizado pelo cidadão.

Abrangência: de 01/01/2019 a 30/04/2019



1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	332*
Total Geral: 11.753									

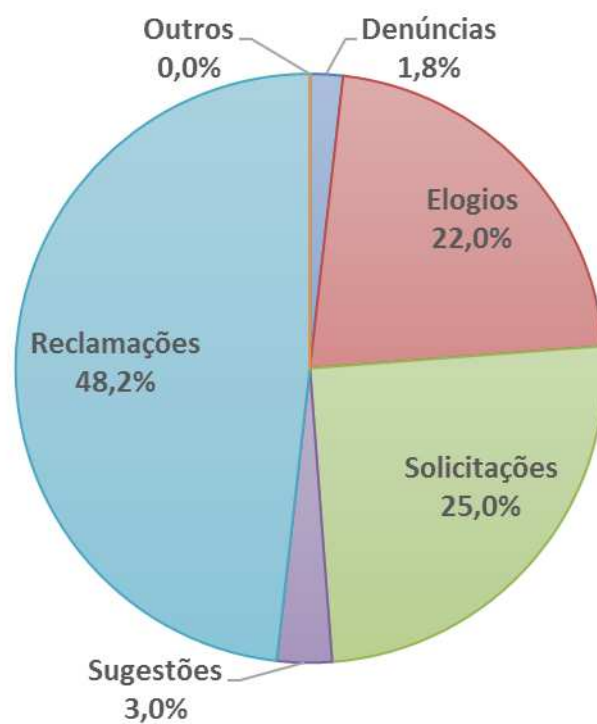
Nota explicativa

* período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

1.3. Quantidade de demandas acumuladas

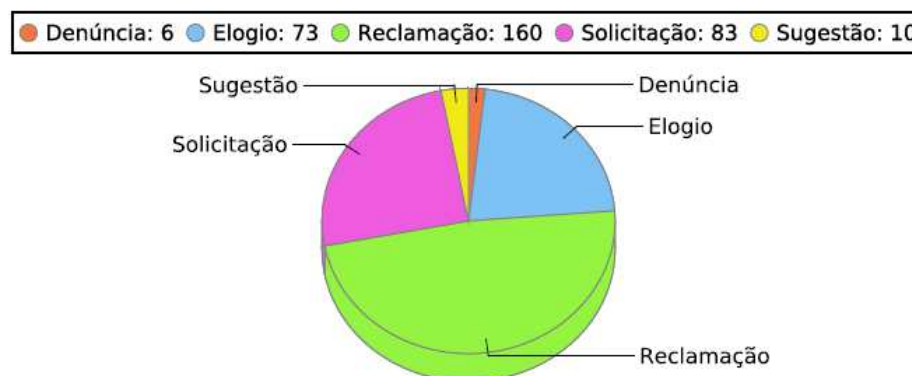
Tipo			
	Acumulada no período de 26/07/2011 a 31/12/2018	Registrada no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019	Total
Denúncias	1008	6	1.014
Elogios	1.362	73	1.435
Solicitações	2.674	83	2.757
Sugestões	512	10	522
Reclamações	5.080	160	5.240
Outros	785	0	785
Total	11.421	332	11.753

Período: 1º/01/2019 a 30/04/2019



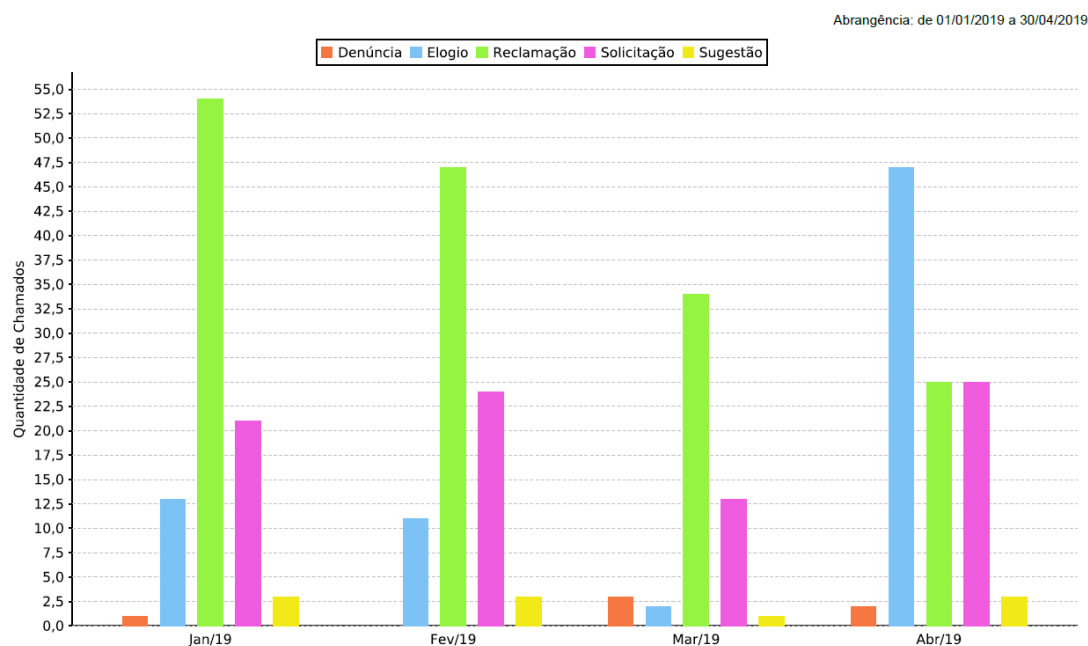
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Abrangência: de 01/01/2019 a 30/04/2019



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	1,81 %	6
Elogio	21,99 %	73
Reclamação	48,19 %	160
Solicitação	25,00 %	83
Sugestão	3,01 %	10
Total		332

O gráfico abaixo demonstra que as demandas relativas a reclamações predominaram no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019.

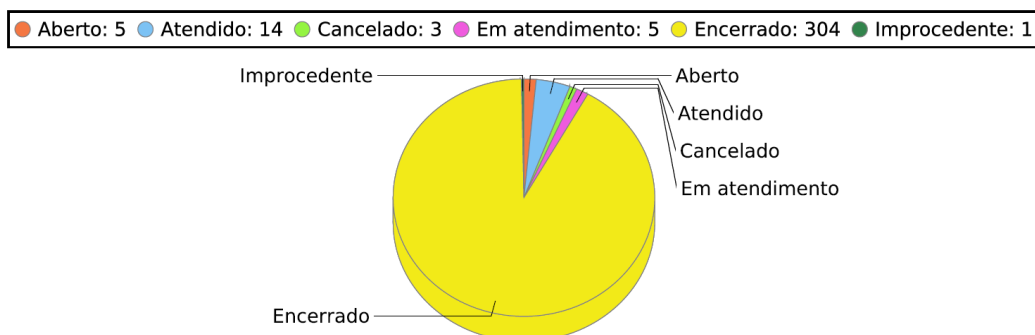


Quadro 1- Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	Jan/19	1
	Fev/19	0
	Mar/19	3
	Abr/19	2
	TOTAL	6
ELOGIO	Jan/19	13
	Fev/19	11
	Mar/19	2
	Abr/19	47
	TOTAL	73
RECLAMAÇÃO	Jan/19	54
	Fev/19	47
	Mar/19	34
	Abr/19	25
	TOTAL	160
SOLICITAÇÃO	Jan/19	21
	Fev/19	24
	Mar/19	13
	Abr/19	25
	TOTAL	83
SUGESTÃO	Jan/18	3
	Fev/18	3
	Mar/18	1
	Abr/18	3
	TOTAL	10
TOTALGERAL		332

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

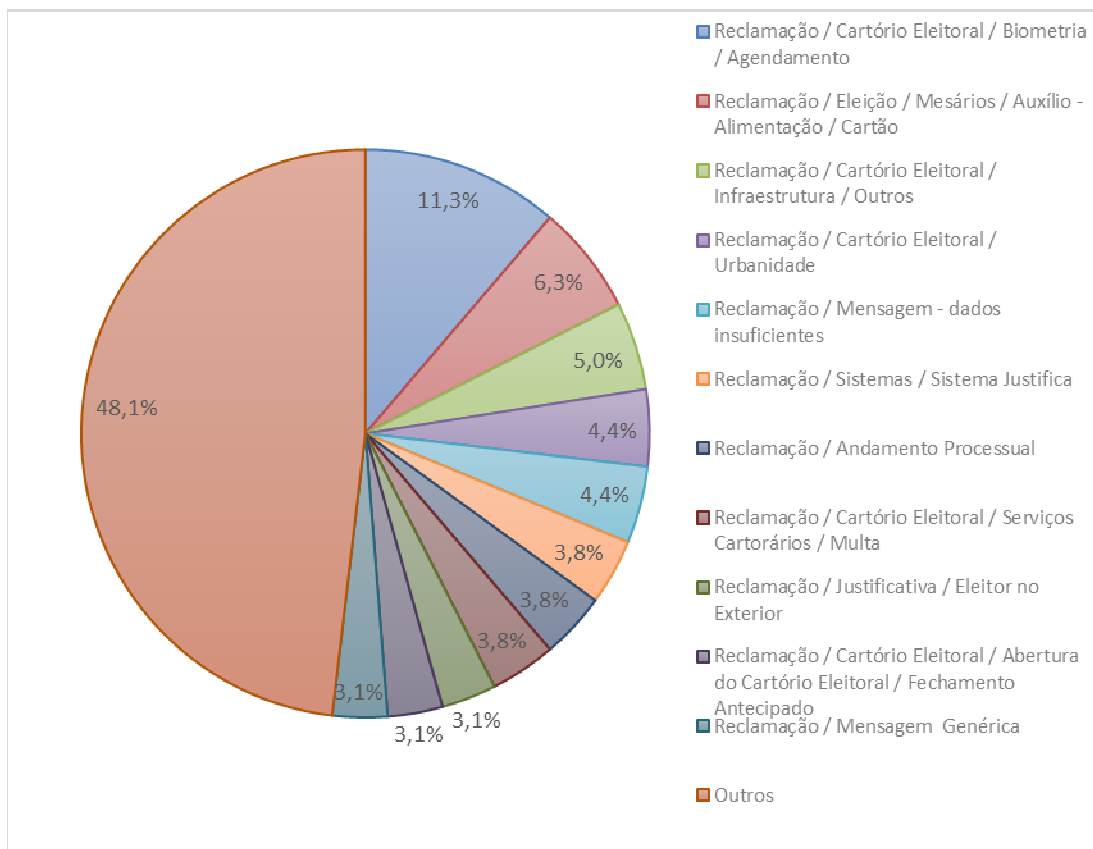
Abrangência: de 01/01/2019 a 30/04/2019





1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/01/2019 a 30/04/2019



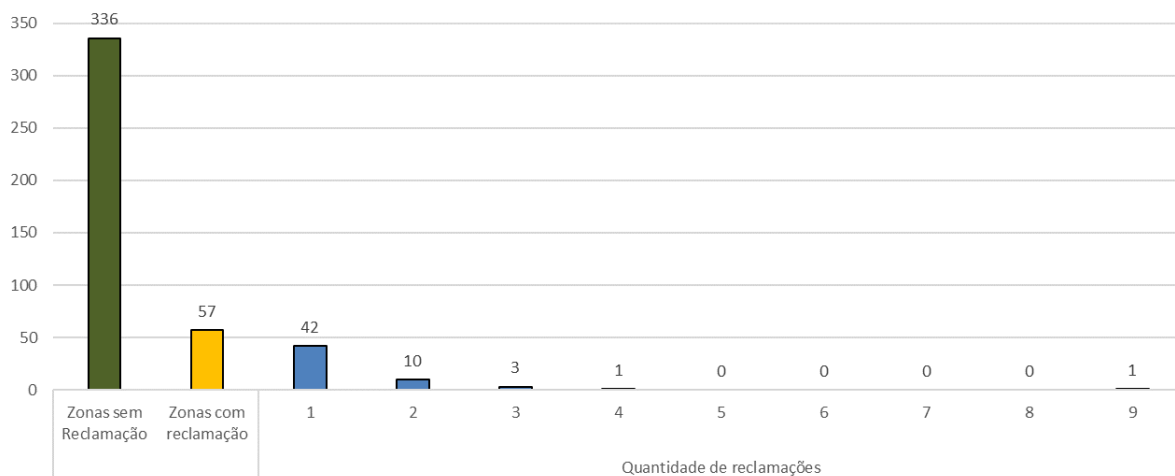
1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Assunto	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Agendamento	18
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação / Cartão	10
Reclamação / Cartório Eleitoral / Infraestrutura / Outros	8
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	7
Reclamação / Mensagem - dados insuficientes	7
Reclamação / Sistemas / Sistema Justifica	6
Reclamação / Andamento Processual	6
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	6
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Exterior	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Fechamento Antecipado	5

Assunto	Quant.
Reclamação / Mensagem Genérica	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	4
Reclamação/Cartório Eleitoral/Serviços Cartorários/Quitação	4
Reclamação / Sistemas / Agendamento	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Recusa de Atendimento	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	4
Reclamação / Eleição / Mesários / Faltoso	3
Reclamação / Outros órgãos / Municipal / Executivo	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Horário de Atendimento das 12 às 18 horas	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Falta de informação	3
Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração	3
Reclamação / Órgãos Partidários	3
Reclamação / Sistemas / ELO	2
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil	2
Reclamação / Servidor / Cartório Eleitoral	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Postos de Atendimento	2
Reclamação / Eleição / Mesários / Folga	2
Reclamação / Serviços do TRE / Concurso Público	2
Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitoral	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Desorganização	2
Reclamação / Eleição / Prestação de contas	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Alistamento	1
Reclamação / Outros órgãos / Estadual / Judiciário	1
Reclamação / Sistemas / Acompanhamento Processual	1
Reclamação / Sistemas / e-Título	1
Reclamação / Serviços do TRE / Campanhas Publicitárias	1
Reclamação / Sistemas / Transparência	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Acessibilidade	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Infraestrutura / Banheiro	1
Reclamação / Eleição / Apoio Logístico	1
Reclamação / Outros órgãos / Municipal	1
Reclamação / Serviços do TRE / Requisição de servidores	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	1

Assunto	Quant.
Reclamação / Eleição / Mesários / Benefícios	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Coleta	1
Reclamação/Eleição/Registro de Candidatos	1
Reclamação / Sistemas / SPCE	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	1
Reclamação / Eleição / Tramitação processual	1
Reclamação / Serviços do TRE / Informações no site	1
Reclamação / Sistemas / Site do TRE	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação	1
Total	160

**1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre
Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019**



ZE/Unidades	Quant.
211ª ZE - INDAIATUBA	9
404ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE TIRADENTES	4
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	3
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	3
423ª ZE - CAMPINAS	3
70ª ZE - MARÍLIA	2
126ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	2
132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	2
199ª ZE - BARUERI	2
249ª ZE - SÃO PAULO - SANTANA	2
350ª ZE - SÃO PAULO - SAPOPEMBA	2
352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	2
359ª ZE - ITAPEVI	2
372ª ZE - SÃO PAULO - PIRAPORINHA	2
402ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	2
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1
17ª ZE - AVARÉ	1

ZE/Unidades	Quant.
20ª ZE - SÃO PAULO - VALO VELHO	1
30ª ZE - CACONDE	1
53ª ZE - ITAPEVA	1
59ª ZE - ITU	1
67ª ZE - LINS	1
75ª ZE - MOJI-MIRIM	1
108ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
139ª ZE - TAQUARITINGA	1
140ª ZE - TATUÍ	1
141ª ZE - TAUBATÉ	1
146ª ZE - VALPARAÍSO	1
150ª ZE - FERNANDÓPOLIS	1
161ª ZE - LENÇÓIS PAULISTA	1
176ª ZE - GUARULHOS	1
185ª ZE - GUARULHOS	1
191ª ZE - IBIÚNA	1
230ª ZE - SUMARÉ	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1

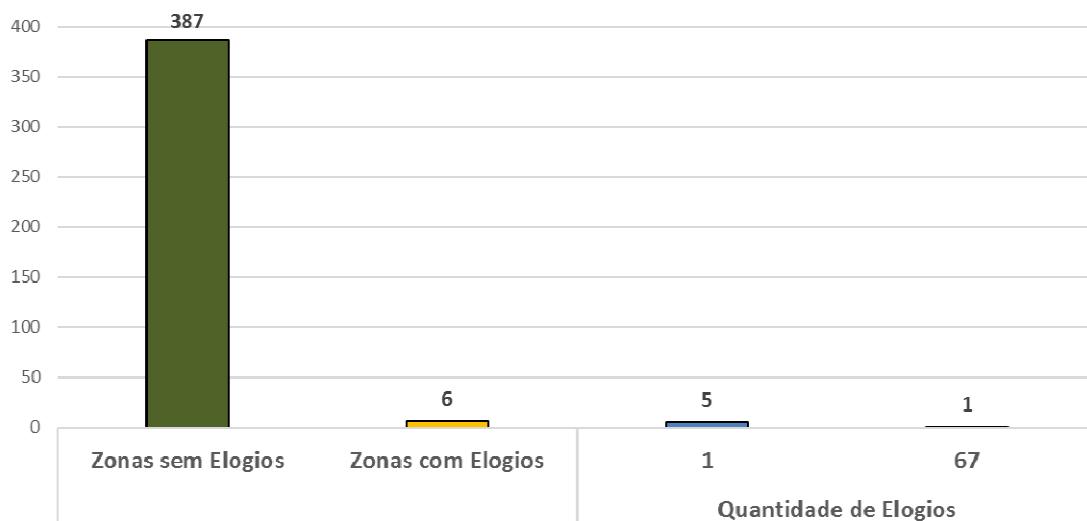
ZE/Unidades	Quant.
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	1
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	1
265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
279ª ZE - GUARULHOS	1
293ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
294ª ZE - SOROCABA	1
317ª ZE - PRAIA GRANDE	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
333ª ZE - PEDREIRA	1
343ª ZE - SOROCABA	1
346ª ZE - SÃO PAULO - BUTANTÃ	1
348ª ZE - SÃO PAULO - V FORMOSA	1

ZE/Unidades	Quant.
373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	1
375ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MATEUS	1
384ª ZE - AMERICANA	1
385ª ZE - ARARAQUARA	1
390ª ZE - SÃO PAULO - CANGAÍBA	1
396ª ZE - JACAREÍ	1
407ª ZE - TAUBATÉ	1
421ª ZE - SÃO PAULO - TEOTÔNIO VILELA	1
422ª ZE - SÃO PAULO - LAUZANE PAULISTA	1
424ª ZE - JUNDIAÍ	1
Total	84



1.7 ELOGIOS

Período: 1º/01/2019 a 30/04/2019



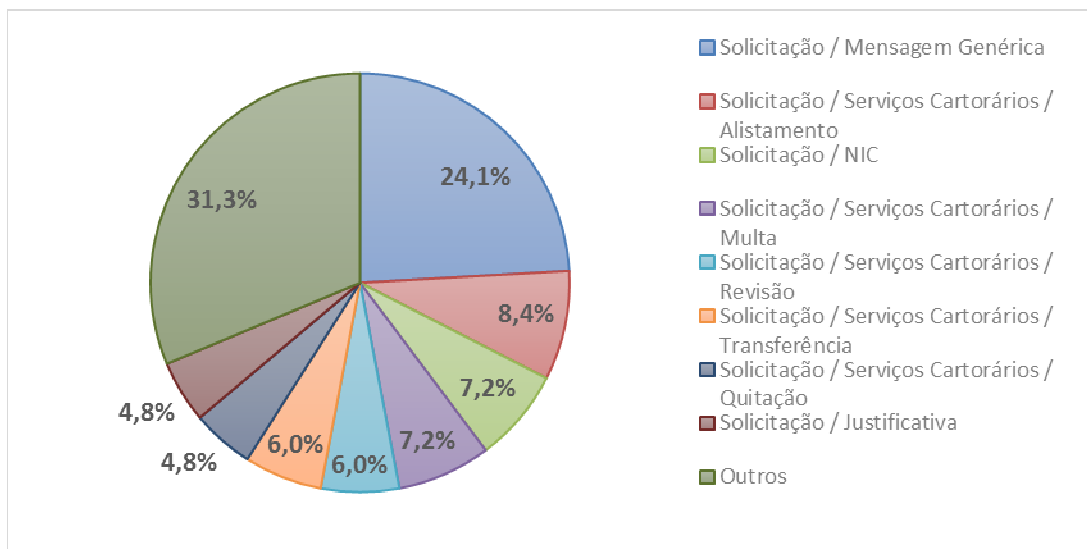
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

ZE/Unidades	Quant.
423ª ZE - CAMPINAS	67
211ª ZE - INDAIATUBA	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	1
349ª ZE - SÃO PAULO - JAÇANÃ	1
368ª ZE - ILHA SOLTEIRA	1
Total	72

1.8 SOLICITAÇÕES

Período: 1º/01/2019 a 30/04/2019

1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre



Assunto	Quant.
Solicitação / Mensagem Genérica	20
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	7
Solicitação / NIC	6
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	6
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	5
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	5
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	4
Solicitação / Justificativa	4
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa / Eleitor no Exterior	2
Solicitação / Procura por familiar	2
Solicitação / Mesário / Cartão auxílio-alimentação	2
Solicitação / Eleição / Coleta de dados biométricos	2
Solicitação / Concursos / Concurso Público	1
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	1
Solicitação / Público interno	1
Solicitação / Consulta Legislação	1

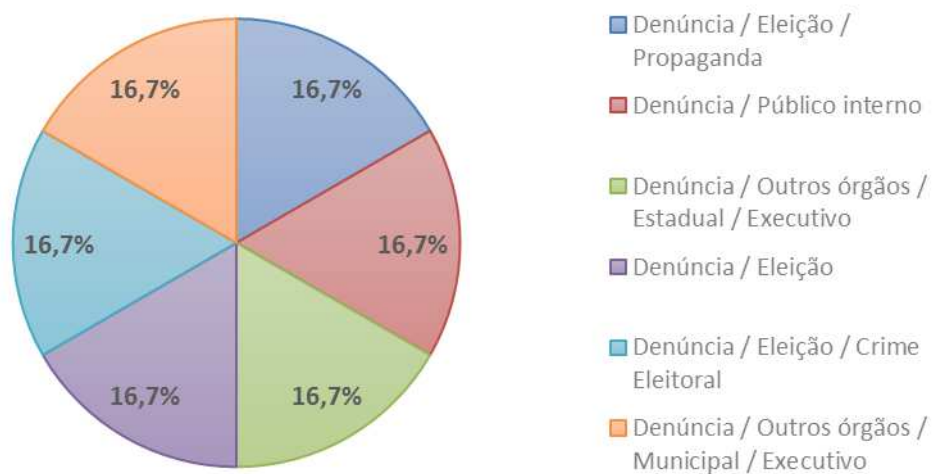
Assunto	Quant.
Solicitação / Novas Eleições	1
Solicitação / Mesário / Certidões	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Comprovante de Endereço	1
Solicitação / Consulta Legislação / Filiação partidária	1
Solicitação / Serviços do TRE	1
Solicitação	1
Solicitação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Solicitação / Requisição de servidores	1
Solicitação / Mesário / Apoio Logístico	1
Solicitação / Mesário	1
Solicitação / Serviços Cartorários	1
Solicitação / Email falso	1
Solicitação / Outros órgãos / Municipal	1
Solicitação / Dados insuficientes	1
Total	83



1.9 DENÚNCIAS

Período: 1º/01/2019 a 30/04/2019

1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019



Assunto	Quant.
Denúncia / Eleição / Propaganda	1
Denúncia / Público interno	1
Denúncia / Outros órgãos / Estadual / Executivo	1
Denúncia / Eleição	1
Denúncia / Eleição / Crime Eleitoral	1
Denúncia / Outros órgãos / Municipal / Executivo	1
Total	6

1.9.2. Unidades com denúncias registradas no período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Assunto	Quant.
Não vinculado*	5
271ª ZE - Sorocaba	1
Total	6

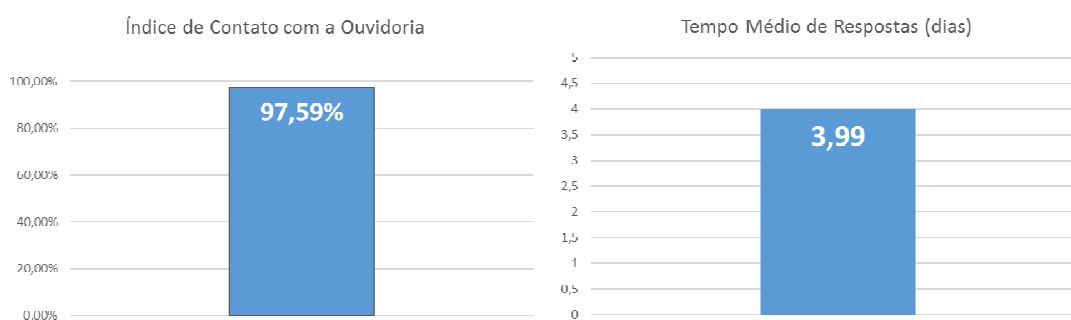
* Trata-se de Chamados encaminhados a outros Órgãos

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/01/2019 a 30/04/2019 estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

Período: de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania



Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania			
INDICADOR: Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria			
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	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. $(TCRR / (TCR+TRP)) \times 100$ $\underline{xx} \underline{\quad}.100 = \underline{xx} \underline{\quad}.100= \%$ $xx +xxxx$ 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		
Situação			
Período: 2018 Jan/Fev/Mar	Período: 2018 Abr/Mai/Jun/Jul	Período: 2018 Ago/Set/Out/Nov/Dez	Período: 2019 Jan/Fev/Mar/Abr
76,91	95,33%	99,26%	97,59%
Meta			
Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania	
INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	
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 (Σdias) 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 trimestre/2018 (Jan/Fev/Mar) = 16,78 (Abr/Mai/Jun/Jul/2018) = 10,72 (Ago/Set/Out/Nov/Dez) = 6,90 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 3,99
Meta	Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 6 dias úteis

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Total de questionários aplicados: 346

Total de questionários respondidos: 45

Abrangência: de 01/01/2019 a 30/04/2019

Total de pesquisas enviadas no 346

Total de pesquisas respondidas: 45



Critério	Satisfeitos	Insatisfeitos
Informações no site	84,44%	15,56%
Clareza da resposta	73,33%	26,67%
Solução apresentada	66,67%	33,33%
Tratamento recebido	84,44%	15,56%
Tempo de envio	80,00%	20,00%

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*
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	209

Nota explicativa

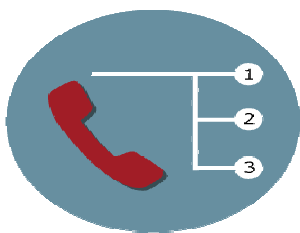
* período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Total de pedidos de informação: Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr
Comunicação de irregularidade	0	0	0	0
Consulta - art. 30,VIII, CE	0	0	0	0
Estatística/eleições	11	14	12	12
Jurisdicional - processos	1	0	1	1
Recadastramento biométrico	2	10	6	6
Servidor (concurso/req/juiz)	5	7	8	7
Sistemas Informatizados	0	1	1	0
Situação eleitoral	24	33	20	27
Total mensal	43	65	48	53
Total: 209				

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 148

Evolução do total de atendimentos telefônicos									
Ano	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019**
Total	77.249	155.507	144.829	206.320	153.401	261.825	209.665	264.382	32.399

Nota explicativa:

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

**período (1º/01/2019 a 30/04/2019)

5.2. Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148

Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

ASSUNTO	Jan	Fev	Mar	Abr	TOTAL
Alistamento/Transferência /2ª via/Revisão	2.372	1.748	1.260	1.560	6.888
Certidão Quitação	367	289	176	187	1.019
Consulta débitos de ausência eleições	394	266	231	263	1.154
Endereço Cartórios	334	239	175	190	938
Dúvidas sobre agendamento/Biometria	1.142	1.103	834	1.777	4.856
Justificativa	885	479	449	442	2.265
Número do título	0	0	0	0	0
Dúvidas Voto em Trânsito	0	0	0	0	0
Certidões por email	0	0	0	0	0
Local de votação	0	0	0	0	0
Emails respondidos	67	60	38	53	218
Ligações na URA	4.914	3.646	2.697	3.804	15.061
Total					32.399

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 no Facebook. A página oficial do TRE-SP nessa mídia foi criada em 21 de setembro de 2015.

O Facebook possui mais de 2 bilhões de usuários no mundo e mais de 130 milhões de usuários no Brasil. Nesse sentido, ainda pode ser classificado como a mídia social mais efetiva, com maior alcance entre os usuários brasileiros. Além disso, há diversos mecanismos para analisar os dados de cada postagem na página. Dessa forma, essas informações podem ser mensuradas para melhor planejar e direcionar as campanhas.

No período compreendido neste relatório, o foco da página foi difundir as campanhas da Justiça Eleitoral relacionadas à biometria ordinária e à biometria obrigatória em 478 cidades do Estado, sem prejuízo da revisitação constante de temas como alistamento, transferência, revisão do título, cidadania, democracia, acessibilidade, meio ambiente e combate a *Fake News*. Além disso, a página informa constantemente sobre o funcionamento da sede e dos cartórios em dias festivos e faz avisos de suspensão excepcional do atendimento ou aberturas extraordinárias (plantões).

Desempenho do TRE-SP no Facebook			
Interações	2017	2018	2019*
Alcance	18.925.698	15.000.387	3.641.154
Curtidas nos posts	48.879	401.346	138.132
Compartilhamentos	32.163	110.370	44.043
Cliques no link	157.170	102.069	37.222
Comentários	22.241	40.915	11.023

*Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

Interações Período de 1º/04/2019 a 30/04/2019					
Tipo de Interação	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Total no quadrimestre
Alcance *	960.136	686.675	615.405	1.378.938	3.641.154
Curtidas nos posts**	66.356	18.593	18.098	35.085	138.132
Compartilhamentos***	12.608	8.429	8.727	14.279	44.043
Cliques no link****	6.974	9.477	6.657	14.114	37.222
Comentários*****	2.137	2.164	2.485	4.237	11.023

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

** As curtidas espelham se o público se interessou pelas postagens.

*** Os compartilhamentos são fundamentais para a disseminação das informações, uma vez que cada pessoa que compartilha o post, permite que seus amigos no Facebook vejam a publicação em sua página pessoal.

**** Os cliques no link representam a quantidade de pessoas que clicaram no link inserido no texto anexo aos posts de biometria, que continha a seguinte informação: “agende aqui seu atendimento”. Assim, cada clique indica que uma pessoa foi direcionada para a página do TRE-SP para realizar seu agendamento para fazer a biometria.

***** Os comentários são importantes para gerar interação com o público, dando a oportunidade de os eleitores se expressarem, esclarecerem suas dúvidas e marcarem amigos nas publicações (cada pessoa marcada em um post é notificada em sua página pessoal e costuma verificar a marcação, tomando ciência do conteúdo).



CURTIDAS

Desde a entrada do TRE-SP no Facebook, até 30 de abril de 2019, a página do TRE-SP já obteve 82.716seguidores.

Quantidade líquida de curtidas na página				
Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Total - Quadrimestre
138	649	731	1.429	2.947

6.1. Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 428

Pontuação obtida: 

6.2. Posts - principais temas difundidos pelo Facebook



POSTS - Principais temas difundidos pelo Facebook

- O O TRE-SP aproxima-se do eleitor ao abrir a possibilidade de uma comunicação direta e imediata com ele. Na página do TRE-SP, no Facebook isso ocorre a todo momento. O eleitor esclarece suas dúvidas, confirma informações e passa a conhecer mais sobre o trabalho da Justiça Eleitoral, suas campanhas, novidades, leis, etc.
- O Além disso, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho nos cartórios eleitorais, divulgando a biometria ordinária e obrigatória e, de outro lado, evitando que muitos eleitores compareçam a esses locais sem necessidade ou por equívoco, com dúvidas facilmente sanáveis via Facebook ou pelo site do TRE-SP.
- O Em termos de atendimento ao público, vale destacar que não são todos os comentários que geram questionamentos à Justiça Eleitoral. Alguns deles se limitam a opinar sobre os temas (com elogios e críticas), outros amarrar amigos e familiares nos posts, para que tomem ciência da mensagem/campanha/comunicado que seja de seu interesse. O TRE-SP somente responde aos comentários que efetivamente realizam algum tipo de questionamento ou trazem qualquer desinformação que mereça reparo imediato.
- O Quanto mais curtidas a página do TRE-SP tiver, 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 seguidores, especialmente através da utilidade, qualidade e confiabilidade de suas publicações e atendimentos. Naturalmente, o montante de novas curtidas varia conforme a agenda do Tribunal, sendo esperado um crescimento mais elevado em períodos de final de alistamento, de encerramento do prazo para a realização da biometria obrigatória e nos diretamente pré-eleitorais, ocasiões em que as ações da Justiça Eleitoral aparecem na imprensa com maior intensidade e as dúvidas se multiplicam.

A tabela a seguir representa a divisão das respostas por assuntos.

Temas dos questionamentos respondidos	Jan/19	Fev/19	Mar/18	Abr/19	Total - Quadrimestre
Agendamento	8	28	59	74	169
A biometria é obrigatória na cidade "A"?	20	27	0	84	131
Quais documentos preciso levar?	5	5	10	23	43
Prazo	2	12	12	33	59
Alistamento/transferência/2ª via/revisão	13	9	26	33	81
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	1	15	4	19	39
e-Título	1	0	0	1	2
Denúncia de irregularidades	1	1	0	0	2
Locais e horários de atendimento	3	28	26	71	128
Certidão de Quitação Eleitoral e outras certidões	3	1	0	1	5
Justificativa	4	1	3	0	8
Mesários / Mesário voluntário	4	2	1	2	9
Regularização do título / multas	9	6	12	19	46
Dúvidas sobre o voto	0	3	1	0	4
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	2	0	0	0	2
Concursos e Estágios	2	18	2	2	24
Críticas sobre agendamento/site	0	10	7	13	30
Críticas filas/atendimento	0	0	1	1	2
Outras críticas	4	2	2	4	12
Outras dúvidas sobre biometria	45	41	50	79	215
Outros questionamentos	26	16	10	20	72
Acessibilidade	0	0	0	0	0
Total	153	225	226	479	1.083

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.

37 MENSAGENS

Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

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.

60 MENSAGENS

Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Unidade	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	1	1	0	4	6
Coordenadoria de Comunicação Social	0	0	1	0	1
Corregedoria Regional Eleitoral	2	2	2	1	7
Secretaria de Administração de Material	0	0	1	2	3
Secretaria de Gestão de Pessoas	3	2	2	2	9
Secretaria de Gestão de Serviços	0	1	0	0	1
Secretaria de Orçamento e Finanças	0	0	0	1	1
Secretaria de Tecnologia da Informação	1	0	2	6	9
TOTAL	7	6	8	16	37

8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Gestor: Desembargador-Presidente Carlos Eduardo Cauduro Padin

Em 2018 cerca de 325 mensagens foram recepcionadas e devidamente registradas.

O sistema possibilita a participação de servidores anônimos, de modo a não se sentirem constrangidos em expor suas dúvidas, sugestões, reclamações e elogios.

Entretanto, somente aqueles que se identificam recebem retorno em razão da própria natureza do anonimato, a qual pressupõe que não haja nenhum registro de identificação do servidor no sistema.

No primeiro quadrimestre de 2019, mais precisamente, o Canal recepcionou 60 mensagens, dentre as quais 45 foram respondidas e 15 eram anônimas.

Período de 1º/01/2019 a 30/04/2019

Unidade	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Total no quadrimestre
Secretaria de Gestão de Pessoas	7	7	8	18	40
Secretaria de Administração de Material	2	4	1	0	7
Coordenadoria de Comunicação Social e Corregedoria	1	0	0	0	1
Secretaria de Gestão de Serviços	0	0	2	0	2
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	0	0	1	0	1
Assessoria Jurídica	0	0	1	0	1
Elogios à Administração	0	3	0	0	3
Secretaria Judiciária	0	1	3	0	4
Sugestão Administrativa	0	1	0	0	1
TOTAL	10	16	16	18	60

