



**OUVIDORIA
TRE-SP**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: Janeiro a Abril de 2020

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR

Desembargador Presidente

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

CLAUCIO CRISTIANO DE ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO

Juiz Ouvidor

Equipe de apoio da Ouvidoria:

Regina Rufino – Assistente do Ouvidor

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Marcia Regina Figueiredo

Suely Ito

Núcleo da Estatística da Gestão Estratégica

Olympio Teixeira Neto

Ricardo Salles Kurusu

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Regina Rufino

Helena Vitorino

Suely Ito

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Rua Francisca Miquelina, 123 Bela Vista

São Paulo / SP - CEP 01316-900

Juhho/2020



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

6º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/01/2020 a 30/04/2020

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/01/2020 a 30/04/2020	9
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020	11
1.6 Reclamações	12
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020	12
1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	15
1.7 Elogios	17
1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020	17
1.8 Solicitações	19
1.8.1 Principais assuntos registrados no quadrimestre	19
1.9 Denúncias	21
1.9.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020	21
1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020	22
2. INDICADORES DA OUVIDORIA	23
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS	26
3.1 Atendimento Presencial nos Cartórios Eleitorais	26
3.2 Pesquisa Eletrônica	27
3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria	28
4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – NIC	29

4.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC	29
4.2 Quantidade de demandas recebidas pelo NIC	29
5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148	30
5.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	30
5.2 Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148	30
6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	31
6.1 Pesquisa de Satisfação	33
6.2 Posts - Principais temas difundidos pelo Facebook	33
B) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	35
7. FALE COM A SECRETARIA	35
8. FALE COM O PRESIDENTE	36

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

9.474.959*

Atendimentos de 1º/01/2019 a 30/04/2020



Central de Atendimento ao Eleitor

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

Disque 148*

(Serviço Tarifado).

46.104

Atendimentos de 1º/01/2020 a 30/04/2020



Carta de Serviços ao Usuário

101.451

visualizações

1º/05/2018 a 30/04/2020

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>



CARTA DE
SERVIÇOS AO
USUÁRIO

Núcleo de Informação ao Cidadão

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

514

Atendimentos de 1º/01/2020 a 30/04/2020

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



MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@trespjusbr

12.940

seguidores



YouTube

/trespjusbr

5.100 1.079.928

inscritos visualizações



Facebook

/tresp.official

99.000

seguidores

Com um alcance de mais de 34 milhões até 30/04/2020



Instagram

/trespjusbr

38.180 6.233

curtidas seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

728

Atendimentos de 1º/01/2020 a 30/04/2020

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



(*) Esse número refere-se ao atendimento presencial realizado pelos 393 cartórios do Estado de São Paulo, acrescido do atendimento realizado pela internet, por meio do Título-Net, a partir da suspensão excepcional do atendimento presencial. Registra-se que, como medida de enfrentamento à propagação do novo coronavírus (COVID-19), o atendimento presencial foi suspenso em 20 de março nas zonas eleitorais, postos e pontos de atendimento da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo, suspensão esta prorrogada por prazo indeterminado (Resolução TRE-SP n. 492/2020).

1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



**OUVIDORIA
TRE-SP**

Canal de comunicação criado em 26/07/2011

Gestor: Juiz Ouvidor

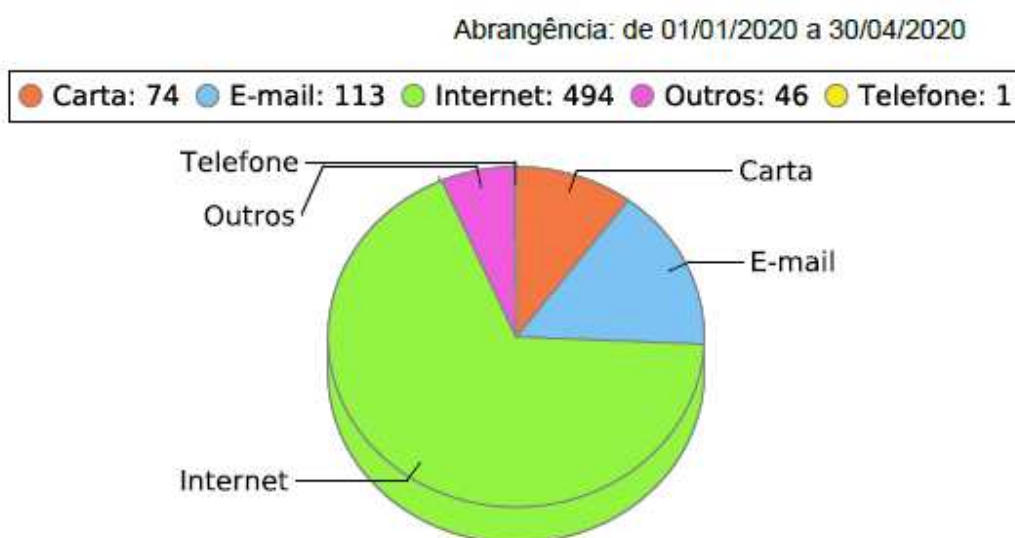
Resolução CNJ n. 103/2010

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.



1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

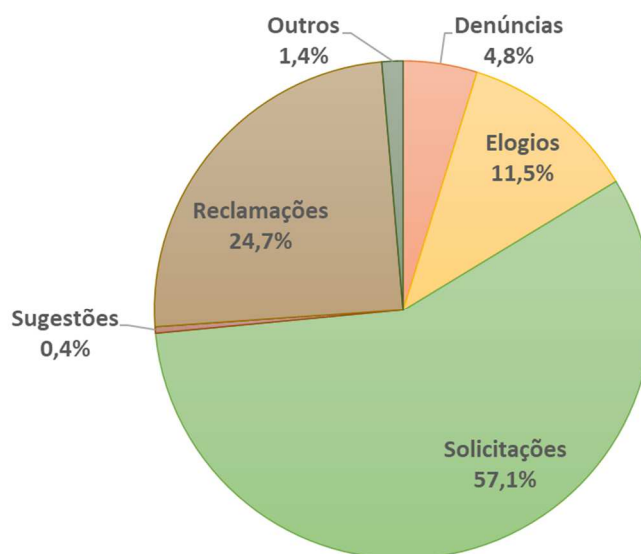
Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	728
Total Geral: 13.511										

*período de janeiro a abril/2020

1.3. Quantidade de demandas acumuladas

Tipo			
	Acumulada no período de 26/07/2011 a 31/12/2019	Registrada no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020	Total
Denúncias	1.039	35	1.074
Elogios	1.583	84	1.667
Solicitações	2.946	416	3.362
Sugestões	546	3	549
Reclamações	5.882	180	6.062
Outros	787	10	797
Total	12.783	728	13.511

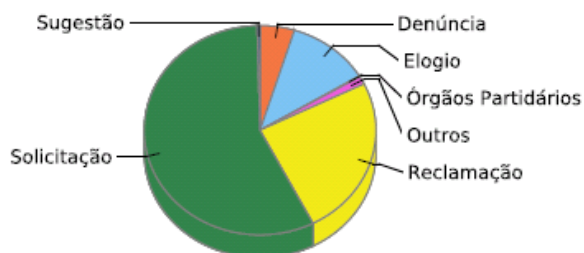
Período: 26/07/2011 a 30/04/2020



1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/01/2020a 30/04/2020

Abrangência: de 01/01/2020 a 30/04/2020

Denúncia: 35 Elogio: 84 Órgãos Partidários: 1 Outros: 9 Reclamação: 180 Solicitação: 416
Sugestão: 3

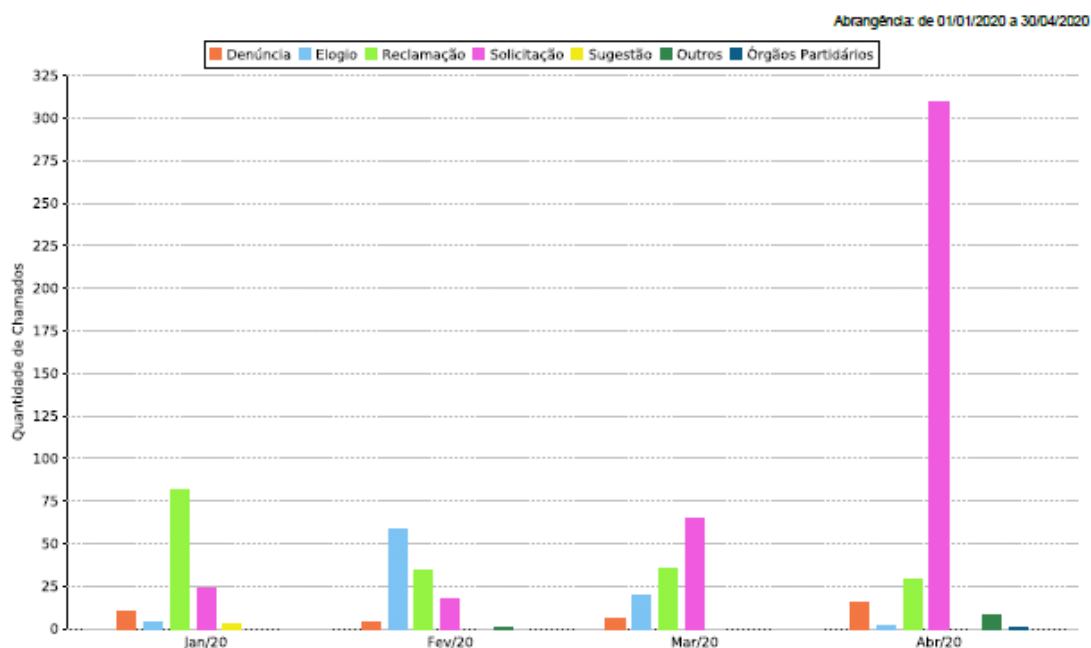


Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	4,81 %	35
Elogio	11,54 %	84
Órgãos Partidários	0,14 %	1
Outros	1,24 %	9
Reclamação	24,73 %	180
Solicitação	57,14 %	416
Sugestão	0,41 %	3
Total		728

Nota explicativa:

No gráfico acima consta “Órgãos Partidários” dentre os tipos de demandas recebidas, trata-se de um erro do sistema. A Secretaria de Tecnologia da Informação fará o tratamento dessa ocorrência e o relatório será retificado no próximo quadrimestre.

O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020.



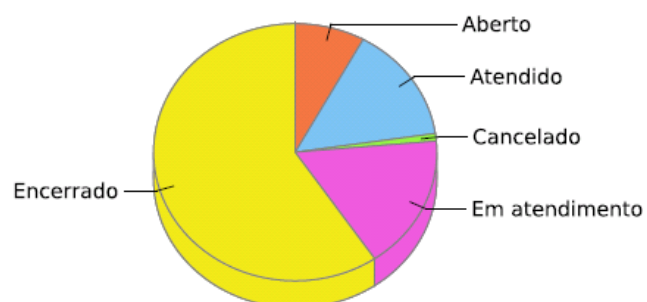
Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	Jan/20	10
	Fev/20	4
	Mar/20	6
	Abr/20	15
	TOTAL	35
ELOGIO	Jan/20	4
	Fev/20	8
	Mar/20	20
	Abr/20	2
	TOTAL	84
RECLAMAÇÃO	Jan/20	82
	Fev/20	34
	Mar/20	35
	Abr/20	30
	TOTAL	180
SOLICITAÇÃO	Jan/20	24
	Fev/20	17
	Mar/20	65
	Abr/20	317
	TOTAL	423
SUGESTÃO	Jan/20	3
	Fev/20	0
	Mar/20	0
	Abr/20	0
	TOTAL	3
OUTROS	Abr/	2
TOTALGERAL		728

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

Abrangência: de 01/01/2020 a 30/04/2020

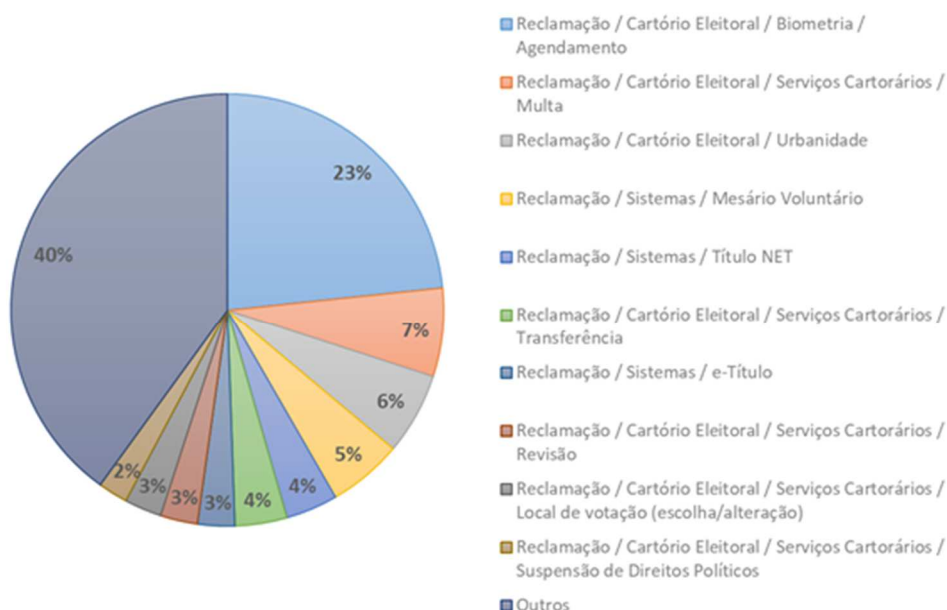
● Aberto: 58 ● Atendido: 107 ● Cancelado: 7 ● Em atendimento: 123 ● Encerrado: 433





1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/01/2020 a 30/04/2020



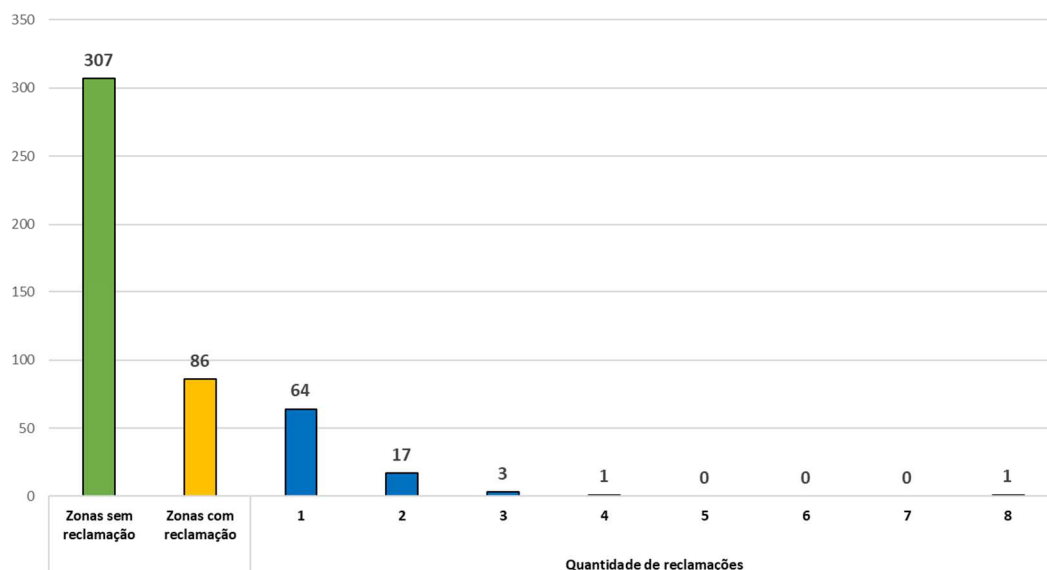
1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

Assunto	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Agendamento	42
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	12
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	11
Reclamação / Sistemas / Mesário Voluntário	10
Reclamação / Sistemas / Título NET	7
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência	7
Reclamação / Sistemas / e-Título	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Local de votação (escolha/alteração)	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / S. Cartorários / Comprovante de Endereço	4

Assunto	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Recusa de Atendimento	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Horário de Atendimento das 12h às	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Cancelamento da inscrição	3
Reclamação / Sistemas / Agendamento	3
Reclamação / Órgãos Partidários	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Novo Modelo do Título Eleitoral	2
Reclamação / Abertura do TRE / Fechamento Antecipado	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	2
Reclamação / Serviços do TRE / Concurso Público	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Desorganização	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Infraestrutura / Outros	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Falta de informação	2
Reclamação / Serviços do TRE / Contrato de terceirizados	2
Reclamação / Servidor / Cartório Eleitoral	2
Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitoral	2
Reclamação / Andamento Processual	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	2
Reclamação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	2
Reclamação / Sistemas / ELO	2
Reclamação / Sistemas / PJE	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Fechamento Antecipado	1
Reclamação / Eleição / Propaganda Irregular	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Atendimento Preferencial	1
Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários	1
Reclamação / Eleição / Propaganda Eleitoral / Placa/autorização/paga	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Emissão de certidão de regularidade	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Coleta	1
Reclamação / Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Documentação	1

Assunto	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Documentação-abreviatura	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Sistemas / Filia	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Sistema Inoperante	1
Reclamação / Serviços do TRE / Campanhas Publicitárias	1
Reclamação / Serviços do TRE / Informações no site	1
Total	180

**1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre
Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020**



ZE/Unidade	Quant.
108ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	8
211ª ZE - INDAIATUBA	4
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	3
199ª ZE - BARUERI	3
249ª ZE - SÃO PAULO - SANTANA	3
58ª ZE - ITATIBA	2
70ª ZE - MARÍLIA	2
73ª ZE - MOCOCA	2
135ª ZE - SERTÃOZINHO	2
136ª ZE - SOCORRO	2
186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE	2
190ª ZE - APARECIDA	2
265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	2
266ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	2
317ª ZE - PRAIA GRANDE	2
325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	2

ZE/Unidade	Quant.
343ª ZE - SOROCABA	2
348ª ZE - SÃO PAULO - VILA FORMOSA	2
351ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE ADEMAR	2
371ª ZE - SÃO PAULO - GRAJAÚ	2
386ª ZE - BARUERI	2
423ª ZE - CAMPINAS	2
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	1
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	1
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	1
13ª ZE - ARARAQUARA	1
16ª ZE - ATIBAIA	1
24ª ZE - BEBEDOURO	1
26ª ZE - BOTUCATU	1
33ª ZE - CAMPINAS	1
59ª ZE - ITU	1
66ª ZE - LIMEIRA	1

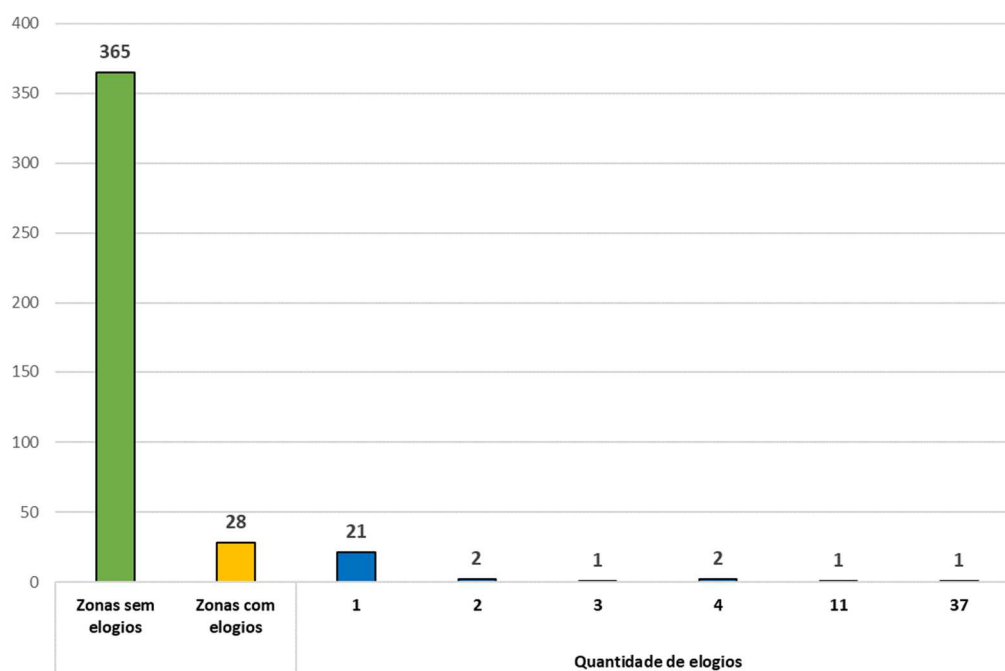
ZE/Unidade	Quant.
72ª ZE - MIRASSOL	1
93ª ZE - PIRACICABA	1
118ª ZE - SANTOS	1
127ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
137ª ZE - SOROCABA	1
141ª ZE - TAUBATÉ	1
158ª ZE - AMERICANA	1
161ª ZE - LENÇÓIS PAULISTA	1
176ª ZE - GUARULHOS	1
177ª ZE - SÃO VICENTE	1
181ª ZE - SUZANO	1
185ª ZE - GUARULHOS	1
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	1
201ª ZE - ITAPECERICA DA SERRA	1
206ª ZE - CARAGUATATUBA	1
222ª ZE - DIADEMA	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1
251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS	1
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	1
254ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIA	1
259ª ZE - SÃO PAULO - SAÚDE	1
260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA	1
272ª ZE - SANTOS	1
274ª ZE - CAMPINAS	1
275ª ZE - CAMPINAS	1
282ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
300ª ZE - BAURU	1
305ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
307ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
310ª ZE - GUARUJÁ	1
314ª ZE - TREMEMBÉ	1
315ª ZE - OSASCO	1

ZE/Unidade	Quant.
320ª ZE - SÃO PAULO – JABAQUARA	1
323ª ZE – PAULÍNIA	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
340ª ZE - SÃO VICENTE	1
344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA	1
345ª ZE – VINHEDO	1
350ª ZE - SÃO PAULO – SAPOEMBA	1
352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	1
354ª ZE - CAJAMAR	1
358ª ZE - MONTE MOR	1
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	1
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	1
377ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	1
379ª ZE - CAMPINAS	1
384ª ZE - AMERICANA	1
388ª ZE - CARAPICUÍBA	1
390ª ZE - SÃO PAULO – CANGAÍBA	1
393ª ZE - GUARULHOS	1
405ª ZE - SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	1
406ª ZE - PRAIA GRANDE	1
408ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS	1
415ª ZE – SUZANO	1
Total	119



1.7 ELOGIOS

1º/01/2020 a 30/04/2020



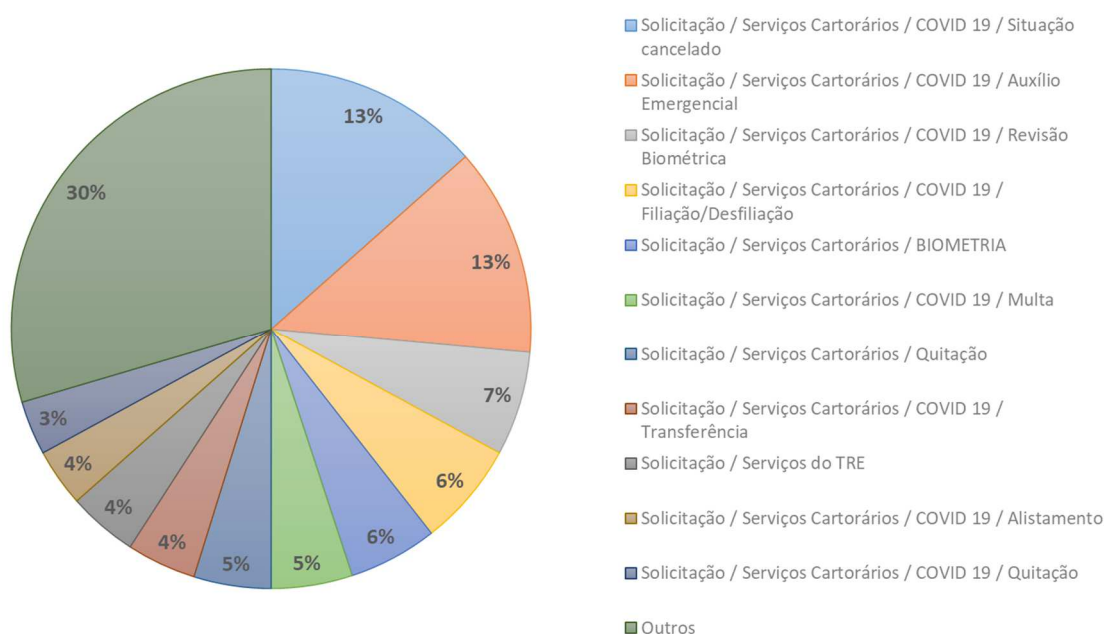
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

ZE/Unidades	Quant.
423ª ZE – CAMPINAS	37
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	11
256ª ZE - SÃO PAULO – TUCURUVI	4
CA019	4
406ª ZE - PRAIA GRANDE	3
2ª ZE - SÃO PAULO – PERDIZES	2
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	2
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	1
13ª ZE – ARARAQUARA	1

ZE/Unidades	Quant.
75ª ZE - MOJI-MIRIM	1
90ª ZE – PINDAMONHANGABA	1
94ª ZE – PIRAJU	1
201ª ZE - ITAPECERICA DA SERRA	1
216ª ZE - MOGI GUAÇU	1
253ª ZE - SÃO PAULO – TATUAPÉ	1
255ª ZE - SÃO PAULO - CASA VERDE	1
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	1
259ª ZE - SÃO PAULO – SAÚDE	1
260ª ZE - SÃO PAULO – IPIRANGA	1
275ª ZE – CAMPINAS	1
277ª ZE – OSASCO	1
280ª ZE - SÃO PAULO - CAPELA DO SOCORRO	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
346ª ZE - SÃO PAULO – BUTANTÃ	1
349ª ZE - SÃO PAULO – JAÇANÃ	1
350ª ZE - SÃO PAULO – SAPOPEMBA	1
411ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
418ª ZE - SÃO PAULO – PEDREIRA	1
Total	84

1.8 SOLICITAÇÕES

Período: 1º/01/2020 a 30/04/2020



1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

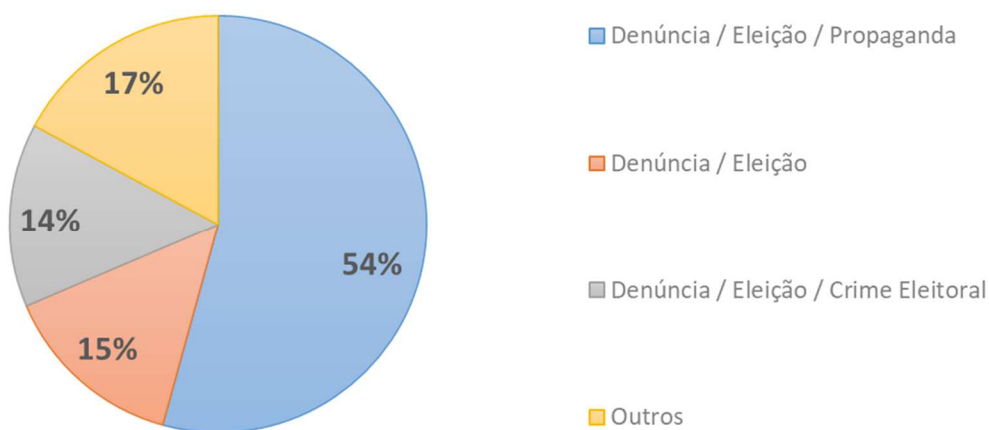
Assunto	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Situação cancelado	56
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Auxílio Emergencial	54
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Revisão Biométrica	27
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Filiação/Desfiliação	27
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	23
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Multa	21
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	20
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Transferência	18
Solicitação / Serviços do TRE	18
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Alistamento	15
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Quitação	14
Solicitação / certidão	11

Assunto	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	11
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	11
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	10
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	7
Solicitação / Serviços Cartorários / Filiação	7
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	7
Solicitação / NIC	7
Solicitação / Serviços Cartorários / cancelamento revisão do eleitorado	7
Solicitação / Mesário / Inscrição para mesário voluntário	6
Solicitação / Consulta Legislação	6
Solicitação / Mesário / Dispensa	5
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	3
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	3
Solicitação / Mensagem Genérica	3
Solicitação / Requisição de servidores	2
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19	2
Solicitação / Concursos / Concurso Público	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa / Eleitor no Exterior	1
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Servidor	1
Solicitação / Consulta Legislação / Registro de Candidatura	1
Solicitação / Mesário / Convocação	1
Solicitação / Mesário / Certidões	1
Solicitação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Solicitação / Eleição / acompanhamento das eleições	1
Solicitação / Eleição / Apoio logístico	1
Solicitação / Mesário / Declaração	1
Solicitação / Mesário	1
Solicitação	1
Solicitação / Andamento processual	1
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Estagiário	1
Solicitação / Eleição	1
Total	416



1.9 DENÚNCIAS

Período: 1º/01/2020 a 30/04/2020



1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Propaganda	19
Denúncia / Eleição	5
Denúncia / Eleição / Crime Eleitoral	5
Denúncia / Outros órgãos / Estadual / Judiciário	1
Denúncia / Outros órgãos / Estadual	1
Denúncia / Outros órgãos / Estadual / Executivo	1
Denúncia / Eleição / Condutas vedadas	1
Denúncia / Eleição / Compra de votos	1
Denúncia / Outros órgãos / Federal / Executivo	1
Total	35

1.9.2. Unidades com denúncias registradas no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

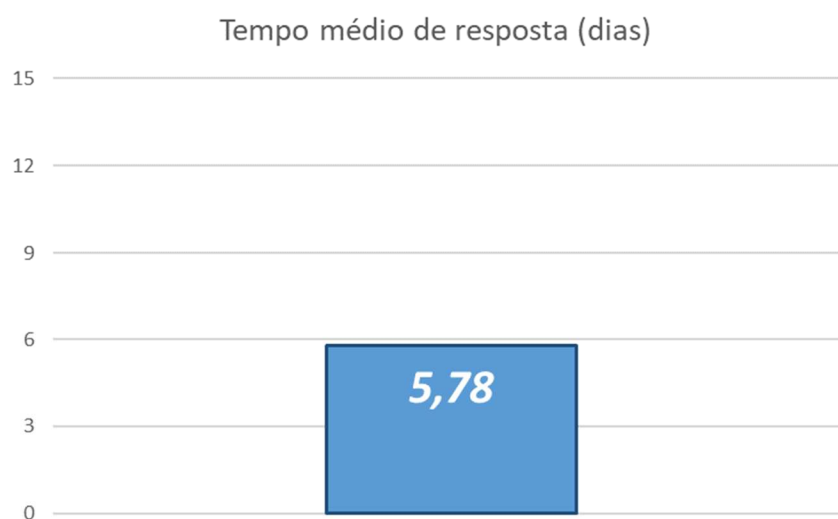
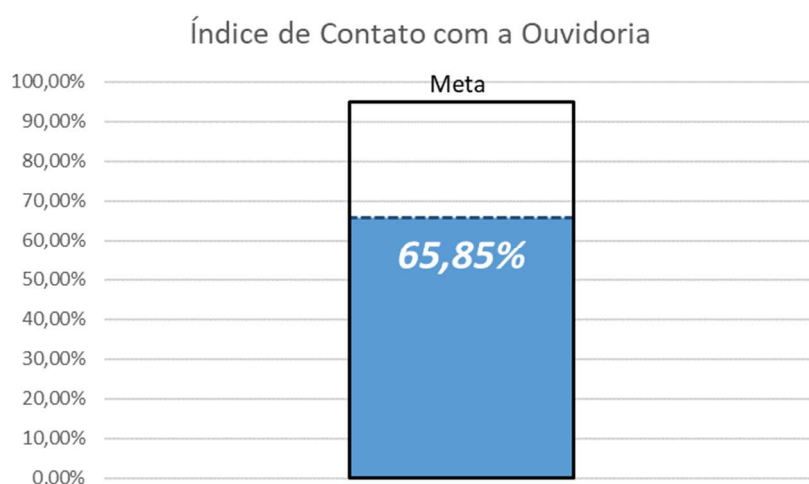
ZE/Unidade	Quant.
Outros Órgãos	34
385ª ZE – ARARAQUARA	1
Total	35

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/01/2020 a 30/04/2020** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

Período: de 1º/01/2020 a 30/04/2020

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. $(TCRR / (TCR+TRP)) \times 100$ $\frac{xx}{xx +xxxx} . 100= xx. 100 = \%$ 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: 2019 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2019 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2019 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2020 Jan/Fev/Mar/Abr
97,59%	62,04%	73,82%	65,08%
Meta			
Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

Obs.: A Ouvidoria não atingiu a meta desejada no período de 1º/01/2020 a 30/04/2020, referente ao indicador 1.5 do planejamento estratégico institucional 2016-2021, em razão do expressivo aumento do volume de demandas recebidas em curto período de tempo, situação decorrente dos seguintes fatos:

- Como medida de enfrentamento à propagação do novo coronavírus (COVID-19), o atendimento presencial foi suspenso desde 20 de março em todas as unidades da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo, porém o atendimento ao público foi mantido pela internet, apesar da ampla divulgação da suspensão do atendimento presencial e da manutenção do atendimento pelos canais disponibilizados na internet, a Ouvidoria recebeu inúmeros relatos de eleitores que alegaram desconhecer o fechamento do cartório;
 - No dia 2 de abril de 2020, foi publicada a Lei n. 13.982/2020, que instituiu medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de calamidade pública imposto pelo novo coronavírus (Covid-19). Dentre as medidas adotadas pela lei 13.982/20, destaca-se a concessão do auxílio emergencial, que ficou popularmente conhecido como “coronavoucher”, destinado a cidadãos maiores de idade sem emprego formal, mas que estão na condição de trabalhadores informais, microempreendedores individuais ou contribuintes da Previdência Social.
- Desde o primeiro dia do cadastro para recebimento do auxílio emergencial muitos encontraram uma dificuldade: pessoas com pendência junto ao Tribunal Regional Eleitoral dos seus estados tiveram seu registro recusado ao informar o número do CPF o que

ocasionou uma grande procura pela regularização da inscrição eleitoral para obtenção do auxílio emergencial;

- Com a suspensão do atendimento presencial a alternativa para os eleitores passou a ser o atendimento online, nesse sentido a ferramenta “Título Net” foi alterada pelo TSE para que o eleitor pudesse solicitar alistamento, transferência e revisão de dados cadastrais e fazer a juntada da documentação necessária, dispensando-se o comparecimento pessoal, a ferramenta disponibilizada para o eleitor contudo apresentou diversos momentos de instabilidade o que gerou grande volume de reclamações dirigidas à Ouvidoria;
- A partir do mês de abril, o volume de demandas aumentou progressivamente pelos fatores acima e em razão da proximidade do fechamento do cadastro eleitoral (06/05/2020), período em que, historicamente, elevado número de eleitores buscam os serviços da Justiça Eleitoral para regularização da inscrição eleitoral;
- Esses fatores aliado à defasagem da força de trabalho, ainda que mantido o trabalho remoto da equipe da Ouvidoria, impactaram negativamente a capacidade de dar vazão aos chamados recepcionados e comprometeram o alcance da meta.

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 ($\sum$ dias) dividido pelo Número de contatos Respondidos no Período analisado (NCRP) (dias) / (NCRP) Obs.: No cálculo do indicador são consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cálculo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.
Situação :	1º quadrimestre/2019 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 3,99 2º quadrimestre/2019 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 5,47 3º quadrimestre/2019 (Set/Out/Nov/Dez) = 7,86 1º quadrimestre/2020 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 5,78
Meta	Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 15 dias úteis

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS

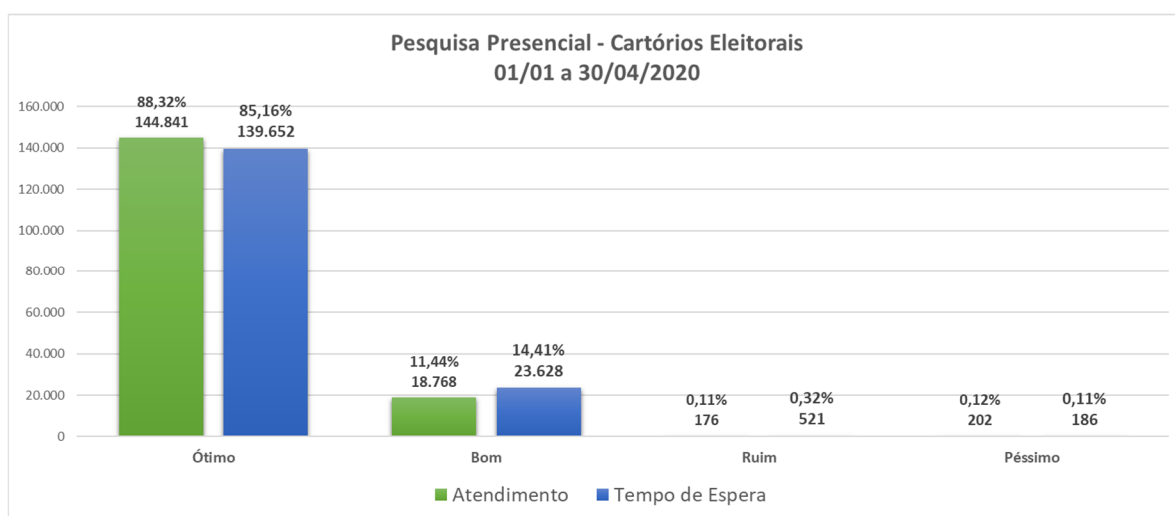
Com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação dos usuários pelo atendimento prestado nos cartórios eleitorais realizou-se a pesquisa, conforme segue:

3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

Período de Análise: 1º/01/2020 a 30/04/2020

Total de atendimentos no período: 1.034.800

Total de Eleitores que participaram da pesquisa: 163.987



	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Total
Atendimento	144.841	18.768	176	202	163.987
% do Total	88,32%	11,44%	0,11%	0,12%	100%
Tempo de Espera	139.652	23.628	521	186	163.987
% do Total	85,16%	14,41%	0,32%	0,11%	100%

Perguntas	Satisfeitos (Ótimo e bom)	Insatisfeitos
Atendimento	163.609	378
% Total	99,8%	0,2%
Tempo de Espera	163.280	707
% Total	99,6%	0,4%

Nota explicativa: do total de atendimentos do período (1.034.800), cabe destacar que mais de 109.000 referem-se a pedidos recepcionados via internet pelo formulário Título Net, em razão da suspensão excepcional do atendimento presencial.

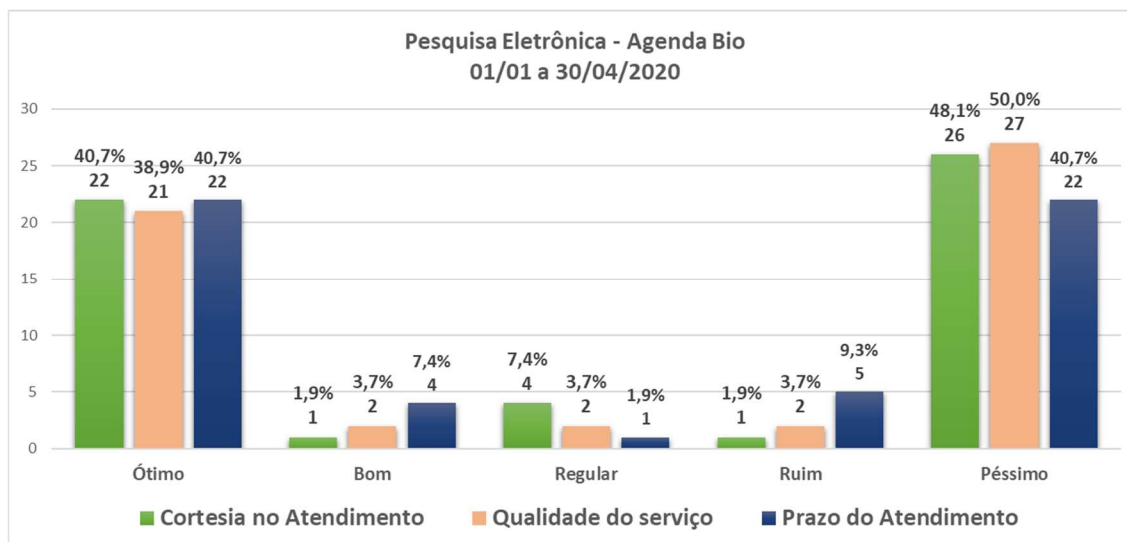
3.2 Pesquisa Eletrônica

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

Período de Análise: 1º/01/2020 a 30/04/2020

Total de formulários eletrônicos enviados:106.080

Total de Eleitores que participaram da pesquisa:54



	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Cortesia no Atendimento	22	1	4	1	26	54
% Total	40,7%	1,9%	7,4%	1,9%	48,1%	100,0%
Qualidade do serviço	21	2	2	2	27	54
% Total	38,9%	3,7%	3,7%	3,7%	50,0%	100,0%
Prazo do Atendimento	22	4	1	5	22	54
% Total	40,7%	7,4%	1,9%	9,3%	40,7%	100,0%

Perguntas	Satisfeitos (Ótimo e bom)	Insatisfeitos (Ruim e péssimo)
Cortesia no Atendimento	23	31
% Total	42,59%	57,41%
Qualidade do serviço	23	31
% Total	42,59%	57,41%
Prazo do Atendimento	26	28
% Total	48,15%	51,85%

Nota explicativa: considerando a situação de pandemia do COVID-19 e necessidade de os órgãos públicos adotarem medidas para conter a propagação do vírus, em 17 de março os cartórios passaram a trabalhar com horário reduzido e em 20 de março foi suspenso o atendimento presencial. Assim, foram suspensos novos agendamentos e os atendimentos agendados foram cancelados, tendo sido notificados os eleitores interessados por email.

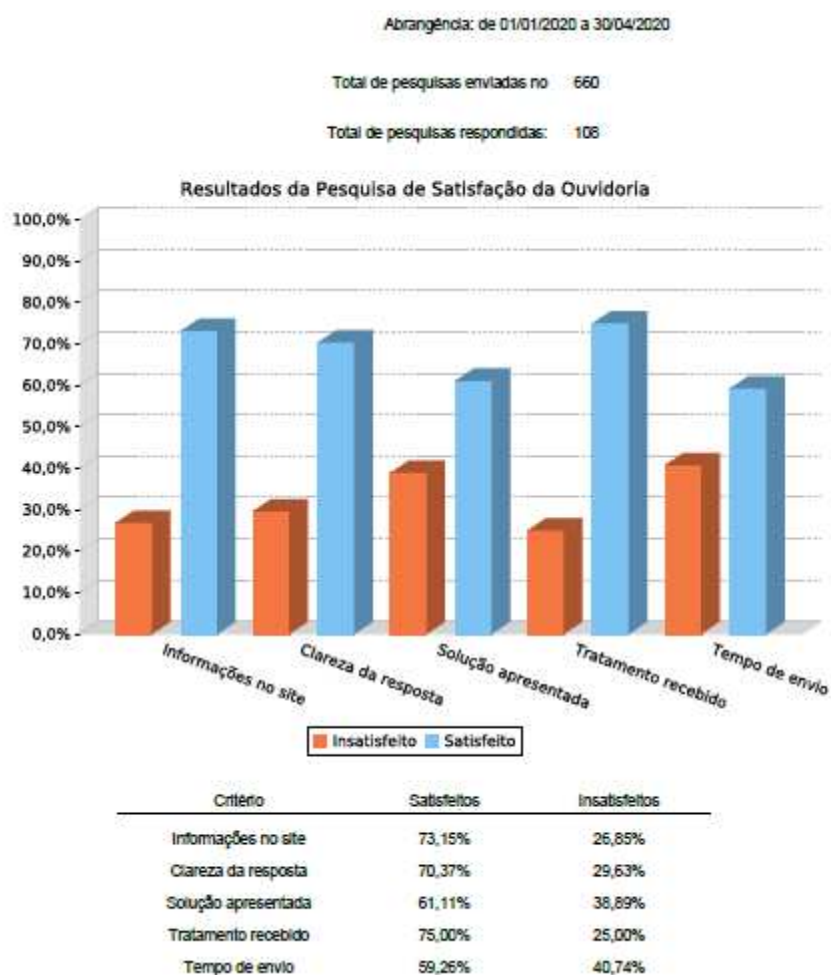
Dessa forma, no período avaliado houve prejuízo na aplicação dessa pesquisa.

3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

Total de questionários aplicados: 660

Total de questionários respondidos: 108



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	756

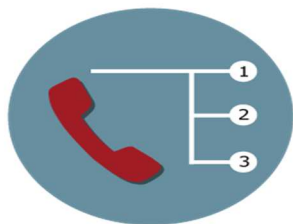
4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Total de pedidos de informação: **Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020**

Mês	Atendidos	Indeferido	Em atendimento	Total
Jan	73	2	0	75
Fev	52	2	0	54
Mar	81	1	0	82
Abr	301	0	1	302
Total	507	5	1	513

Nota explicativa: Em razão da implantação do sistema para registro de pedidos de informação em 1º/08/2019, este relatório não contempla a tabela de assuntos.

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	115.605

Nota explicativa:

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

5.2. Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148

Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

ASSUNTO	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	3.543	2.029	2.904	7.807	16.283
Certidão Quitação	422	340	248	5.148	6.158
Consulta débitos de ausência eleições	348	264	392	3.314	4.318
Endereço Cartórios	613	225	440	1.128	2.406
Justificativa	529	305	348	502	1.684
Dúvidas Biometria	3.116	1.253	3.431	2.596	10.396
Dúvidas Agendamento	2.083	714	818	1.067	4.682
Certidões por email	80	58	32	7	177
TOTAL	10.734	5.188	8.613	21.569	46.104

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.

No período compreendido neste relatório, a página trouxe campanhas e temas eleitorais muito variados: biometria ordinária, alistamento, transferência, revisão e regularização do título, voto e eleições, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina, mesários, democracia, acessibilidade, combate à desinformação, e-Título, serviços disponíveis no site, certidões, datas festivas e avisos sobre funcionamento, entre outros.

Além disso, na segunda metade do quadrimestre, a página trouxe também diversas publicações sobre o atendimento remoto e demais atividades do TRE-SP durante a crise do Covid-19.

Ao contrário do último quadrimestre, quando tivemos impulsionamentos realizados pelo Tribunal Superior Eleitoral para os tribunais regionais que enfrentavam a revisão biométrica, neste o alcance das postagens foi muito menor. Não obstante, o engajamento (curtidas e compartilhamentos) seguiu elevado, tendo superado o último quadrimestre.

Desempenho do TRE-SP no Facebook

Interações	2017	2018	2019	2020*
Alcance	18.925.698	15.000.387	34.905.107	4.342.619
Curtidas nos posts	48.879	401.346	346.049	154.844
Compartilhamentos	32.163	110.370	122.310	34.795
Cliques no link	157.170	102.069	139.525	1.177
Comentários	22.241	40.915	36.119	9.658

*de 1º/01/2020 a 30/04/2020

A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

Interações Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020					
Interações	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Total no quadrimestre
Alcance *	1.315.683	801.310	1.366.935	858.691	4.342.619
Curtidas nos posts**	51.847	31.441	44.716	26.840	154.844
Compartilhamentos***	12.073	7.948	7.686	7.088	34.795
Cliques no link****	663	514	Não aplicável	Não aplicável	1.177
Comentários*****	2.907	2.912	2.313	1.526	9.658

* 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, tomando ciência do conteúdo).



CURTIDAS

Desde a entrada do TRE-SP no Facebook, até 30 de abril de 2020, a página do TRE-SP já obteve 99.000 seguidores.

Quantidade líquida de curtidas na página				
Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Total - Quadrimestre
1.587	1.069	1.939	1.387	5.982

6.1. Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 399

Pontuação obtida: 
(3,6 estrelas)

6.2. Posts - principais temas difundidos pelo Facebook



POSTS - Principais temas difundidos pelo Facebook

- 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, as leis vigentes etc.
- Nesse sentido, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho nos cartórios eleitorais, divulgando a biometria ordinária e obrigatória e, ao mesmo tempo, evitando que muitos eleitores compareçam a esses locais sem a documentação devida ou mesmo sem necessidade ou, ainda, em busca de serviços disponíveis no site do TRE-SP, como certidões e emissão de boletos.
- Em termos de atendimento ao público, não são todos os comentários que geram questionamentos à Justiça Eleitoral. Muitos deles se limitam a opinar sobre os temas, tecer críticas à conjuntura política do país ou marcar amigos e familiares para que tomem ciência da mensagem/campanha 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. A próxima tabela apresentará a divisão dessas respostas por assuntos. Comparada ao quadrimestre anterior, ocasião em que 479 cidades do Estado passavam pela biometria obrigatória e o total de respostas chegou a quase 4.500, a demanda desse início de ano eleitoral foi sensivelmente menor.
- Em relação aos períodos anteriores, informamos, ainda, que a tabela pouco mudou. Como novidade, mencionamos a inserção do tema “prazo” no plural,

para abranger quaisquer questões sobre prazos – incluindo os prazos de biometria, filiação partidária, fechamento do cadastro e outros constantes do calendário eleitoral. Já o tópico “dúvidas sobre o voto” foi ampliado para “dúvidas sobre o voto e eleições”, de modo a abranger questões como a data das eleições e eleições pelos sistemas proporcional e majoritário. Finalmente, há um tópico totalmente novo, que se mostrou necessário para esse ano eleitoral, denominado “Dúvidas sobre filiação e desfiliação partidária.

- o Vale acrescentar, ainda, que não se criou tópico específico para os encaminhamentos ao Título Net ou aos e-mails dos cartórios e da Secretaria durante a crise do Covid-19. Tais questões, bem recorrentes no final de abril e início de maio, seguirão divididas conforme o serviço que o eleitor procura, seja alistamento/transferência/2ª via/revisão ou a regularização do título. Quanto às críticas pelo mal funcionamento do site – em volume bem alto nos dias finais do alistamento –, elas também foram enquadradas em tópico já existente para esse fim, denominado “Críticas sobre agendamento ou funcionamento do site”.

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

Temas dos questionamentos respondidos	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Quadri mestre
Agendamento	44	16	10	6	76
Biometria obrigatória	76	51	33	17	177
Quais documentos preciso levar?	35	7	8	2	52
Prazos	19	11	7	15	52
Alistamento/transferência/2ª via/revisão	95	38	66	130	329
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	28	5	8	2	43
e-Título	15	3	6	5	29
Denúncia de irregularidades de candidatos e partidos	6	10	15	10	41
Locais e horários de atendimento	27	8	22	51	108
Certidão de Quitação e outras certidões	6	2	6	3	17
Justificativa	2	0	1	4	7
Mesários / Mesário voluntário	28	45	5	41	119
Regularização do título e Multas	35	21	41	204	301
Dúvidas sobre o voto e eleições	40	12	26	10	88
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	2	4	0	5	11
Concursos e Estágios	3	2	37	2	44
Críticas sobre agendamento ou funcionamento do site	6	4	7	48	65
Críticas sobre filas ou atendimento no cartório	2	1	1	0	4
Outras críticas	13	1	3	1	18
Outras dúvidas sobre biometria	43	13	9	22	87
Outros questionamentos	23	21	26	37	107
Acessibilidade	6	2	1	3	12
Dúvidas sobre filiação e desfiliação partidária	13	5	8	11	37
Total	567	282	346	629	1.824

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.

7 MENSAGENS

Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

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.

31 MENSAGENS

Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020

Unidade	Jan/19	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Comunicação Social	0	0	0	0	0
Corregedoria Regional Eleitoral	0	0	0	0	0
Secretaria de Administração de Material	0	0	0	0	0
Secretaria de Gestão de Pessoas	2	1	0	1	4
Secretaria Judiciária	0	0	0	0	0
Secretaria de Gestão e serviços	0	1	0	1	2
Secretaria de Tecnologia da Informação	1	0	0	0	1
TOTAL	3	2	0	2	7

8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Gestor: Presidência

No período de 1º/01/2020 a 30/04/2020 foram recebidas 31 mensagens dirigidas ao Presidente.

Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

ANO	2018	2019	2020
Total	325	163	31

Período de 1º/01/2020 a 30/04/2020					
Unidade	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20	Total no quadrimestre
Secretaria de Gestão de Pessoas	0	2	10	0	12
Secretaria de Administração de Material	0	0	1	0	1
Coordenadoria de Comunicação Social e Corregedoria	0	0	0		0
Secretaria de Gestão de Serviços	1	0	1	0	2
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	0	0	0	0	0
Assessoria Jurídica	0	0	0	0	0
Elogios à Administração	0	0	0	0	0
Secretaria Judiciária	0	0	0	0	0
Sugestão Administrativa	0	0	0	0	0
Escola Judiciária Eleitoral	0	0	1	0	1
Presidência	0	2	2	0	4
Ouvidoria	0	0	0	0	0
Diretoria Geral	0	0	0	0	0
Secretaria de Tecnologia de Informação	0	0	1	0	1
Mensagens Anônimas	0	2	8	0	10
TOTAL	1	6	24	0	31

