



**OUVIDORIA  
TRE-SP**

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

Período: maio a agosto de 2021

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

---

**WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR**

Desembargador Presidente

**PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA**

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA**

Diretor-Geral

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

---

**JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO**

Juiz Ouvidor

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

---

Magaly Silicani Cardoso

Assessora

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

---

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Suely Ito

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

---

Gilberto Rezende de Almeida Júnior

Olympio Teixeira Neto

Ricardo Salles Kurusu

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

---

Helena Vitorino

Lucas David Fernandes

Suely Ito

## **Colaboradores**

---

Letícia de Souza Machado

Marélen Kellen Soares Lopes

Maria Akemi Arai China

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Rua Francisca Miquelina, 123 Bela Vista

São Paulo / SP - CEP 01316-900

setembro/2021



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

## **10º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL**

PERÍODO: de 1º/5/2021 a 31/8/2021

## SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria .....	6
<b>A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE .....</b>	<b>8</b>
<b>1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>9</b>
1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria .....	9
1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria .....	10
1.3. Quantidade de demandas acumuladas .....	10
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....	11
1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....	13
<b>1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....</b>	<b>14</b>
1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....	15
1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre .....	16
<b>1.7 ELOGIOS - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021.....</b>	<b>18</b>
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021.....	18
<b>1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....</b>	<b>19</b>
1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre .....	20
<b>1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....</b>	<b>21</b>
1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021 .....	21
<b>2. INDICADORES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>22</b>
<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania .....</b>	<b>22</b>
<b>Índice de contato com a Ouvidoria.....</b>	<b>22</b>
<b>Tempo médio de resposta (dias) .....</b>	<b>22</b>
<b>3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS .....</b>	<b>25</b>
3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais .....	25
3.2 Pesquisa Eletrônica .....	25
3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria .....	26
<b>4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO .....</b>	<b>27</b>
4.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC.....	27
4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC.....	27
4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre .....	28
<b>5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR – 148 .....</b>	<b>29</b>
5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148 .....	29

5.2. Quantidade de demandas recebidas pelo Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor – 148 .....	30
<b>6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL.....</b>	<b>31</b>
<b>B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO .....</b>	<b>35</b>
<b>7. FALE COM A SECRETARIA .....</b>	<b>36</b>
<b>8. FALE COM O PRESIDENTE.....</b>	<b>37</b>

## Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de São Paulo, instituída em 26 de julho de 2011, é um canal de relacionamento direto com as cidadãs e cidadãos, visando garantir o direito de acesso aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista, atuando como um canal permanente de comunicação que possibilita a apresentação de reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

Nesses 10 anos de existência, a Ouvidoria vem contribuindo para o fortalecimento da cidadania, com foco na avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral de São Paulo e na proposição de medidas voltadas a assegurar a melhoria contínua dos serviços do TRE-SP prestados à população.

Com o objetivo de agilizar e aprimorar ainda mais o acesso aos serviços de atendimento ao público em geral, o Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, por meio da Resolução TRE-SP nº 523/2021, criou, no mês de março de 2021, a Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC, centralizando, 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



(\*) Esse número refere-se ao atendimento realizado pela internet, por meio do Título-Net, diante da suspensão excepcional do atendimento presencial. Registra-se que, como medida de enfrentamento à propagação do coronavírus (COVID-19), o atendimento presencial, bem como a coleta biométrica foram suspensos em 20 de março nas zonas eleitorais, postos e pontos de atendimento da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo. A partir de 2/8/2021 iniciou o retorno gradual dos trabalhos presenciais nas unidades eleitorais (Res. TRE/SP 554/2021). No entanto, o atendimento ao público segue sendo realizado preferencialmente de forma online.



## 1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

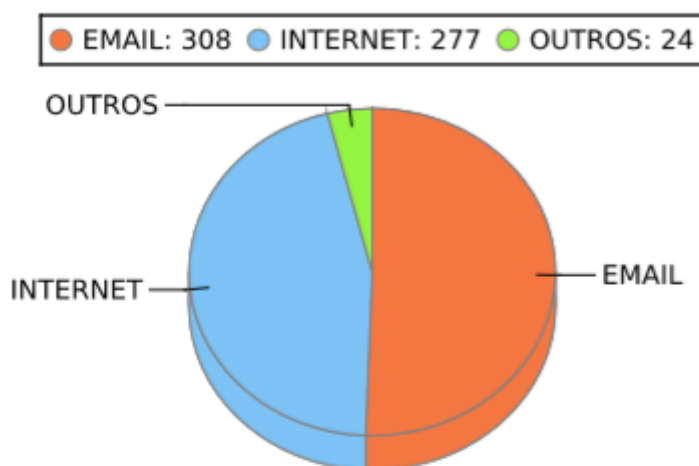


Canal de comunicação criado em 26/7/2011  
Gestor: Juiz Ouvidor  
Resolução CNJ n. 103/2010  
Lei n. 13.460/2017  
Resolução TRE-SP n. 454/2018

### 1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

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

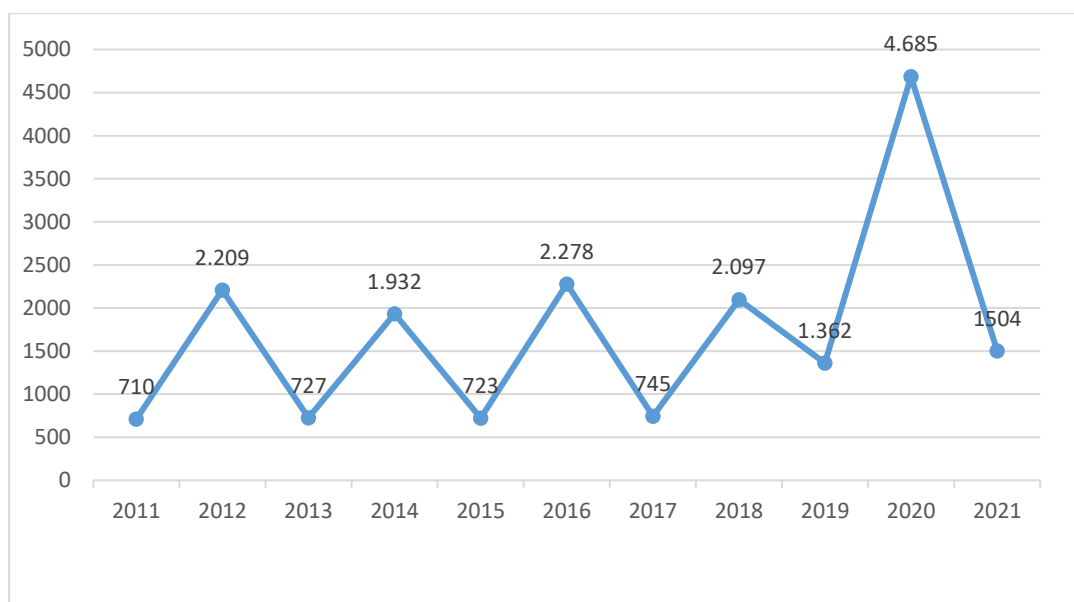
Abrangência: de 01/05/2021 a 31/08/2021



Forma de Contato	Porcentagem	Quant.
EMAIL	50,57 %	308
INTERNET	45,48 %	277
OUTROS	3,94 %	24
Total		609

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

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



Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	4.685	1504*
<b>Total Geral: 18.972</b>											

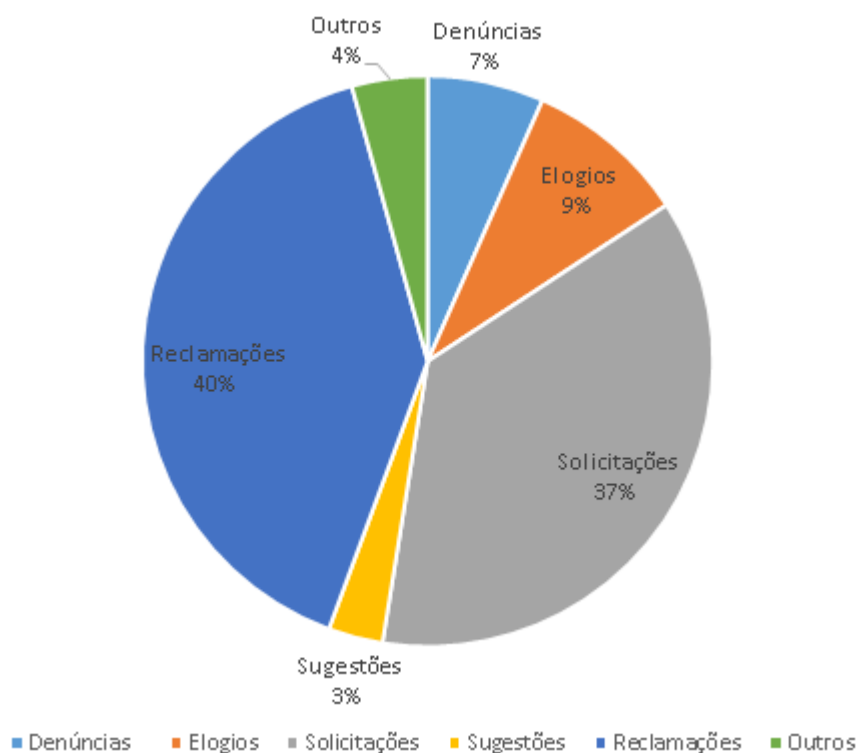
Nota explicativa:

\* Quantidade referente ao período de janeiro a agosto de 2021.

## 1.3. Quantidade de demandas acumuladas

Tipo			
	Acumulada no período de 26/7/2011 a 30/4/2021	Registrada no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021	Total
Denúncias	1.243	8	1.251
Elogios	1.723	20	1.743
Solicitações	6.519	455	6.974
Sugestões	581	5	586
Reclamações	7.485	120	7.605
Outros	812	1	813
<b>Total</b>	<b>18.363</b>	<b>609</b>	<b>18.972</b>

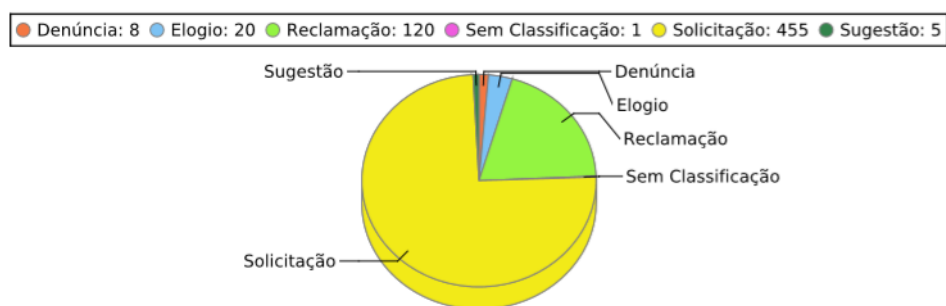
**Período: 26/7/2011 a 31/8/2021**



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

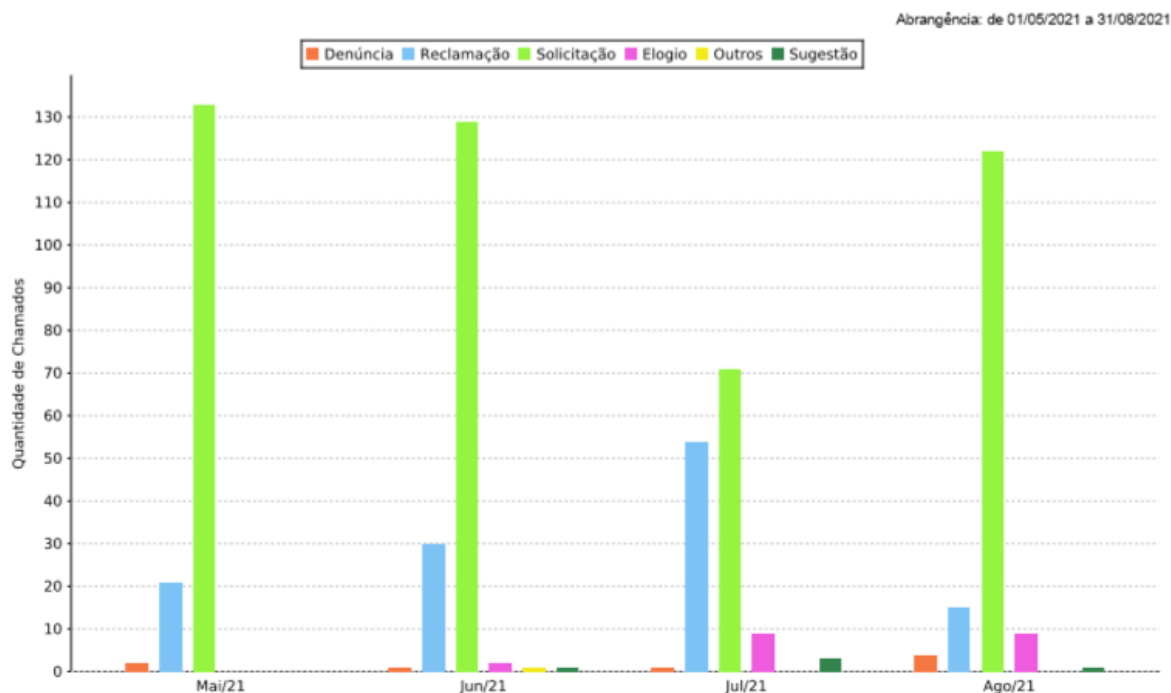
#### 1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Abrangência: de 01/05/2021 a 31/08/2021



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	1,31 %	8
Elogio	3,28 %	20
Reclamação	19,70 %	120
Sem Classificação	0,16 %	1
Solicitação	74,71 %	455
Sugestão	0,82 %	5
<b>Total</b>		<b>609</b>

O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021.



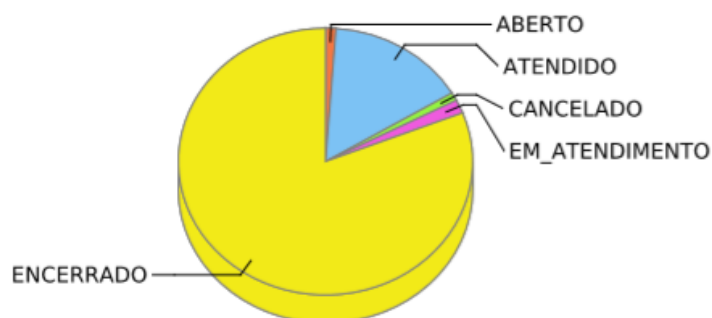
Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	maio/21	2
	jun/21	1
	jul/21	1
	ago/21	4
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>
ELOGIO	maio/21	-
	jun/21	2
	jul/21	9
	ago/21	9
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
RECLAMAÇÃO	maio/21	21
	jun/21	30
	jul/21	54
	ago/21	16
	<b>TOTAL</b>	<b>121</b>
SOLICITAÇÃO	maio/21	133
	jun/21	129
	jul/21	71
	ago/21	121
	<b>TOTAL</b>	<b>454</b>
SUGESTÃO	maio/21	-
	jun/21	1
	jul/21	3
	ago/21	1
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>
OUTROS	jun/21	1
Total		<b>1</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>609</b>

## 1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Abrangência: de 01/05/2021 a 31/08/2021

● ABERTO: 7 ● ATENDIDO: 93 ● CANCELADO: 6 ● EM\_ATENDIMENTO: 10 ● ENCERRADO: 493



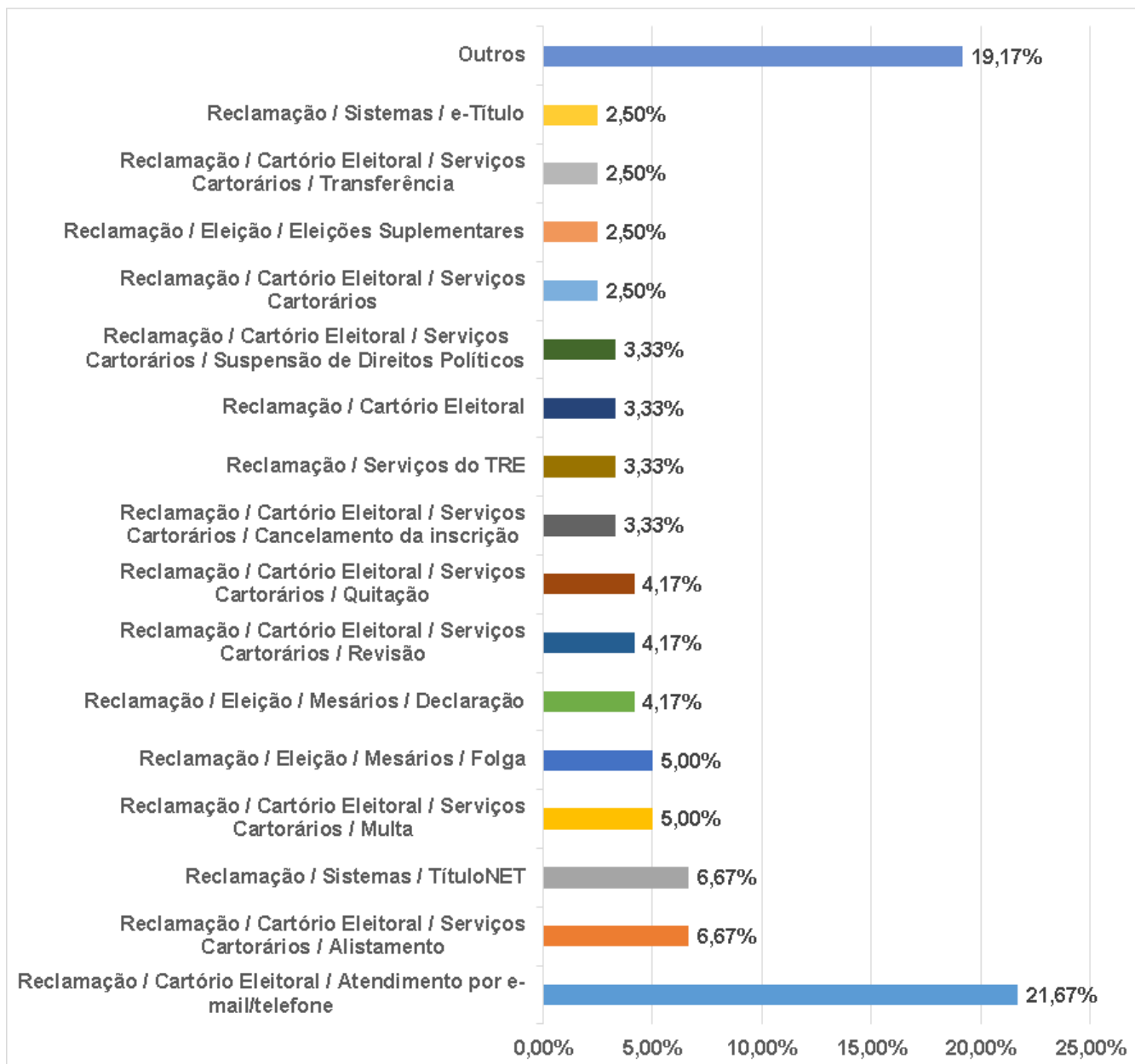
Situação	Porcentagem	Quant.
ABERTO	1,15 %	7
ATENDIDO	15,27 %	93
CANCELADO	0,99 %	6
EM_ATENDIMENTO	1,64 %	10
ENCERRADO	80,95 %	493
Total		609

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

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

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

**1.6 RECLAMAÇÕES**  
**Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021**



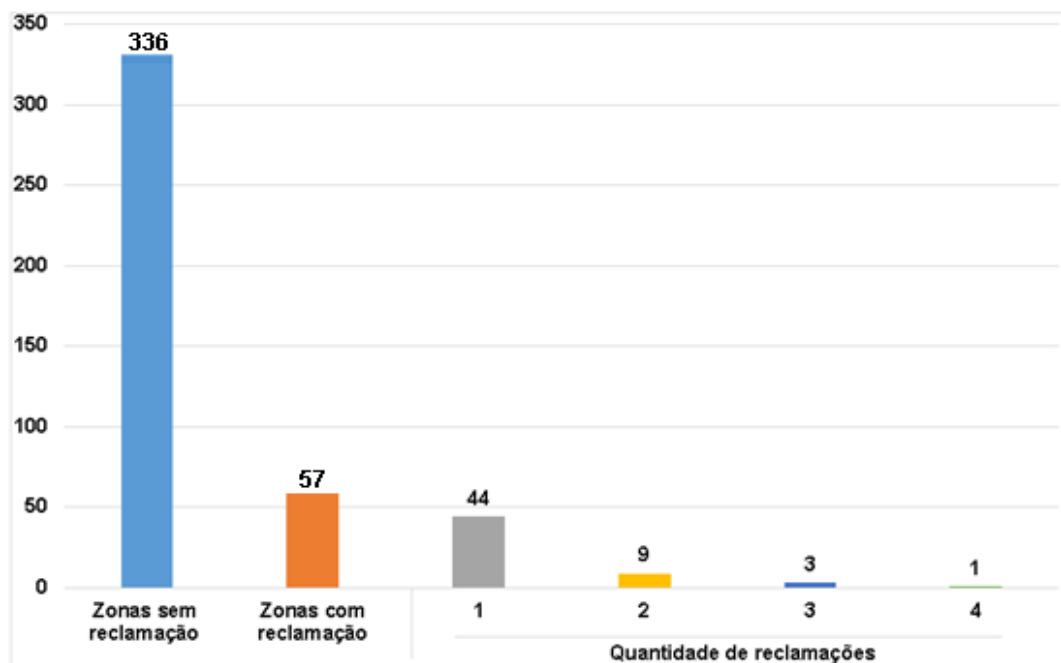
### 1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Descrição	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Atendimento por e-mail/telefone	26
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Alistamento	8
Reclamação / Sistemas / TítuloNET	8
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	6
Reclamação / Eleição / Mesários / Folga	6
Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Revisão	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Cancelamento da inscrição	4
Reclamação / Serviços do TRE	4
Reclamação / Cartório Eleitoral	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	4
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários	3
Reclamação / Eleição / Eleições Suplementares	3
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência	3
Reclamação / Sistemas / e-Título	3
Reclamação	2
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	2

Reclamação / Sistemas / Sistema Justifica	2
Reclamação / Sistemas / Site do TSE	1
Reclamação / Sistemas / SIEL	1
Reclamação / Sistemas / FiliaWeb	1
Reclamação / Serviços do TRE / Informações no site	1
Reclamação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Reclamação / Serviços do TRE / Concurso Público	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Treinamento	1
Reclamação / Público interno	1
Reclamação / Sistemas / Transparência	1
Reclamação / Encaminhamento TSE	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	1
Reclamação / Andamento Processual	1
Reclamação / Outros órgãos	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	1
Reclamação / Eleição / Prestação de contas	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Dispensa	1
<b>Total</b>	<b>120</b>

## 1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021



Descrição	Quant.
227ª ZE - COTIA	4
221ª ZE - SALTO	3
352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	3
401ª ZE - FERRAZ DE VASCONCELOS	3
2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES	2
48ª ZE - GUARATINGUETÁ	2
108ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	2
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	2
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	2
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	2
395ª ZE - GUARULHOS	2
405ª ZE - SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	2
419ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	2
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	1

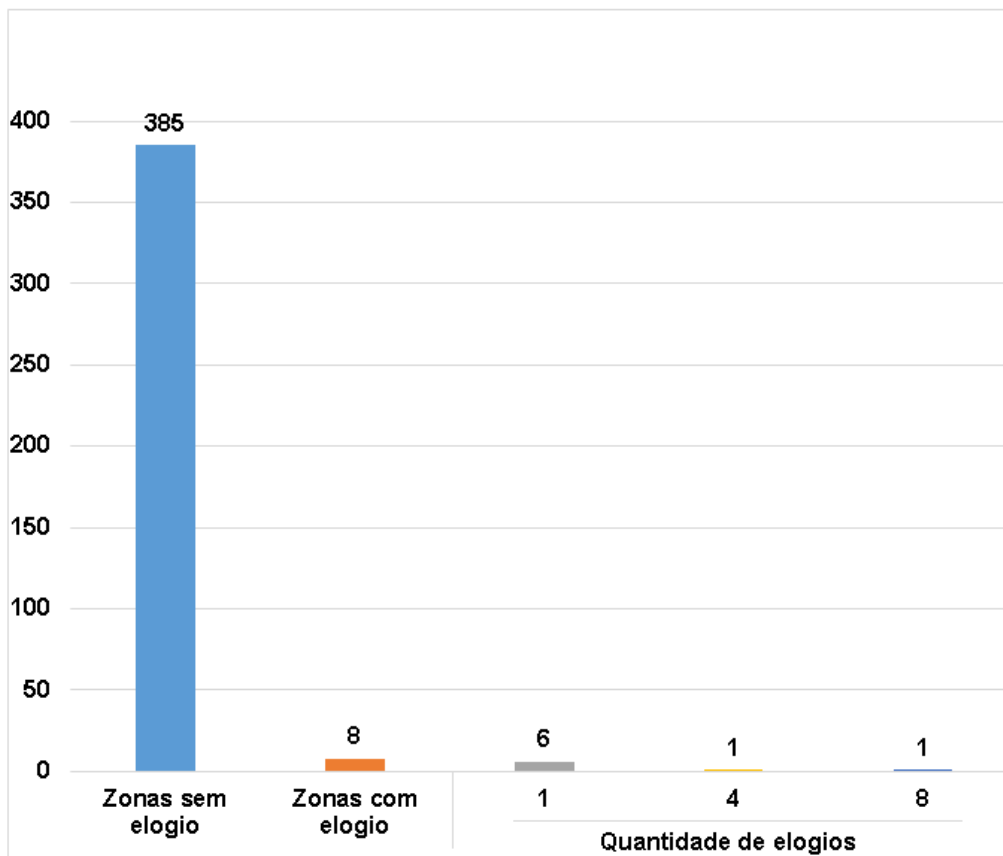
Descrição	Quant.
186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE	1
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	1
197ª ZE - GUARIBA	1
206ª ZE - CARAGUATATUBA	1
219ª ZE - POÁ	1
237ª ZE - MAIRIPORÃ	1
239ª ZE - AMÉRICO BRASILIENSE	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1
264ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
275ª ZE - CAMPINAS	1
277ª ZE - OSASCO	1
286ª ZE - COTIA	1
291ª ZE - FRANCA	1
292ª ZE - NOVA ODESSA	1



Descrição	Quant.
3ª ZE - SÃO PAULO - SANTA IFIGÊNIA	1
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	1
10ª ZE - APIAÍ	1
11ª ZE - ARAÇATUBA	1
27ª ZE - BRAGANÇA PAULISTA	1
33ª ZE - CAMPINAS	1
44ª ZE - DESCALVADO	1
63ª ZE - JAÚ	1
65ª ZE - JUNDIAÍ	1
101ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	1
131ª ZE - SÃO ROQUE	1
132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	1
140ª ZE - TATUÍ	1
185ª ZE - GUARULHOS	1

Descrição	Quant.
306ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
317ª ZE - PRAIA GRANDE	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
329ª ZE - DIADEMA	1
332ª ZE - OSASCO	1
333ª ZE - PEDREIRA	1
335ª ZE - ARUJÁ	1
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1
351ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE ADEMAR	1
373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	1
388ª ZE - CARAPICUÍBA	1
393ª ZE - GUARULHOS	1
411ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
415ª ZE - SUZANO	1
422ª ZE - SÃO PAULO - LAUZANE PAULISTA	1
Total	75

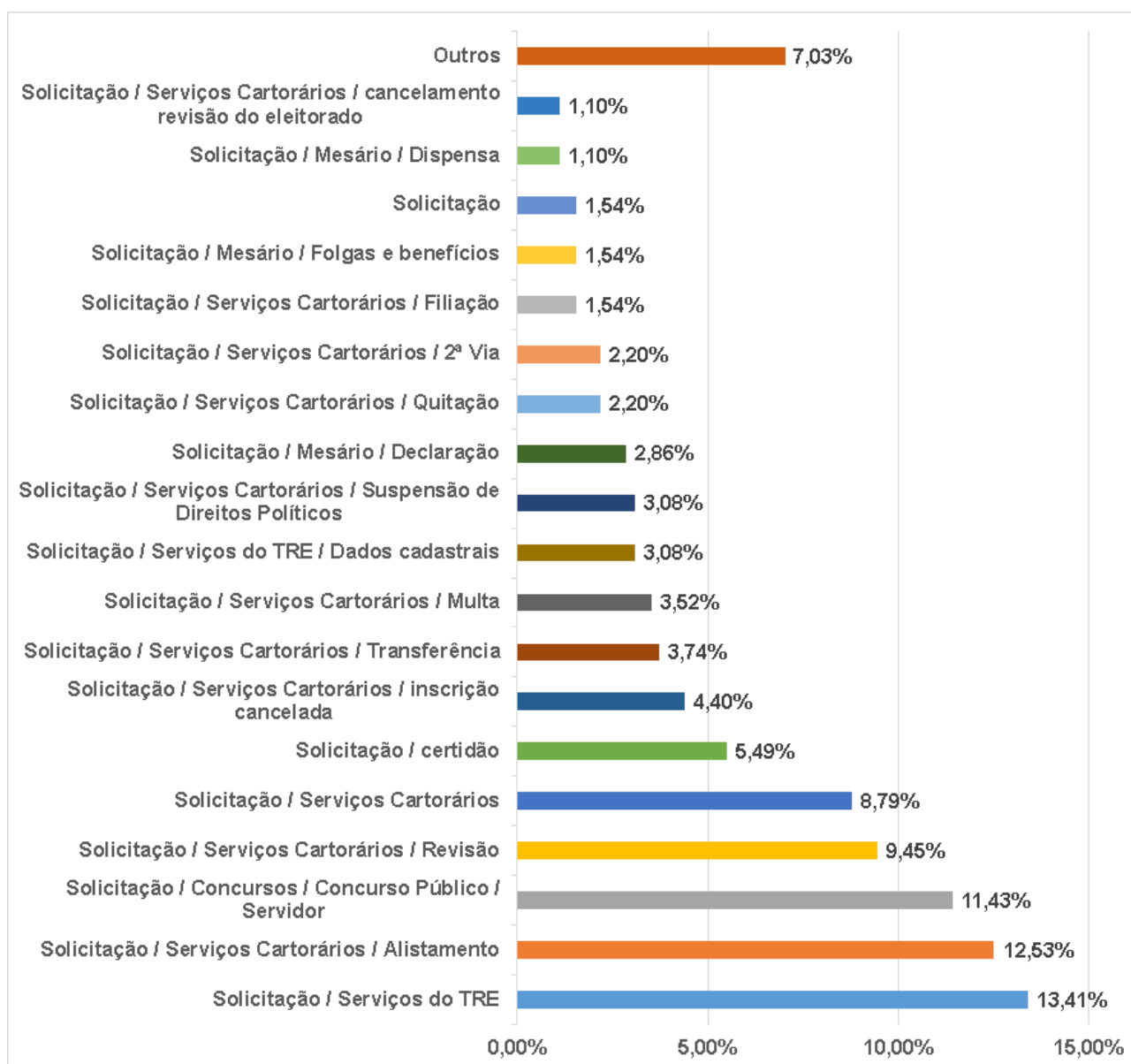
## 1.7 ELOGIOS - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021



### 1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Descrição	Quant.
423ª ZE - CAMPINAS	8
406ª ZE - PRAIA GRANDE	4
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	1
170ª ZE - MATÃO	1
269ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	1
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	1
408ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

## 1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021

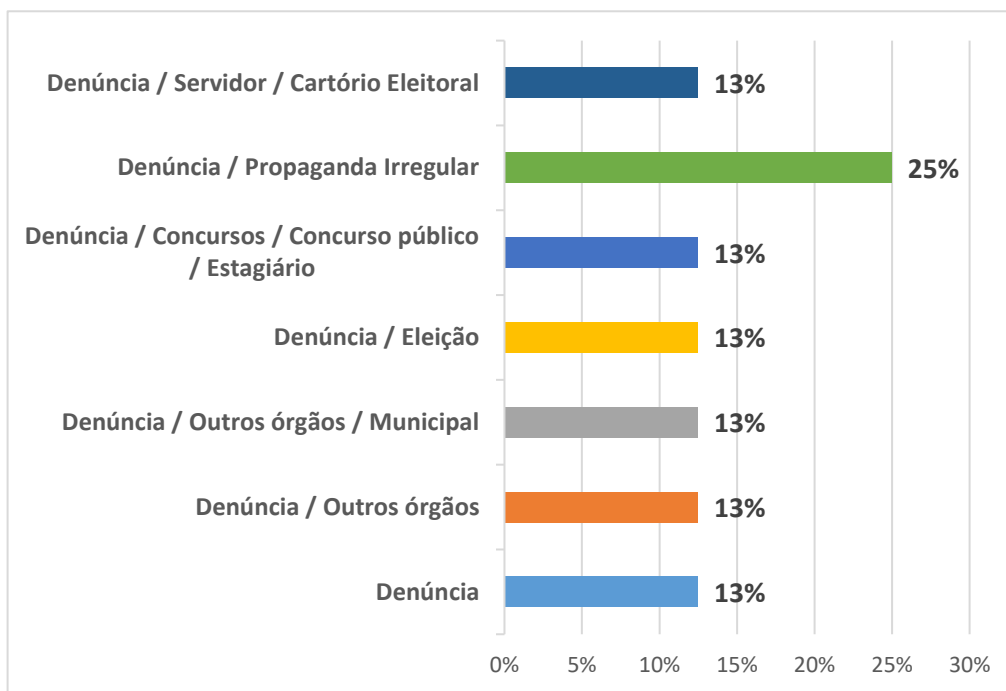


### 1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços do TRE	61
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	57
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Servidor	52
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	43
Solicitação / Serviços Cartorários	40
Solicitação / certidão	25
Solicitação / Serviços Cartorários / inscrição cancelada	20
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	17
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	16
Solicitação / Serviços do TRE / Dados cadastrais	14
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	14
Solicitação / Mesário / Declaração	13
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	10
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	10
Solicitação / Serviços Cartorários / Filiação	7
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	7
Solicitação	7
Solicitação / Mesário / Dispensa	5
Solicitação / Serviços Cartorários / cancelamento revisão do eleitorado	5
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	3
Solicitação / Andamento processual	3

Descrição	Quant.
Solicitação / Eleição / Apoio logístico	2
Solicitação / Sistema / PJE	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa / Eleitor no Exterior	2
Solicitação / Concursos / Concurso Público	2
Solicitação / Outros órgãos / Municipal / Executivo	1
Solicitação / Consulta Legislação / Prestação de Contas Eleitorais	1
Solicitação / Consulta Legislação / Propaganda Eleitoral	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	1
Solicitação / Eleição	1
Solicitação / NIC	1
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Transferência	1
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Alistamento	1
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Revisão Biométrica	1
Solicitação / Concursos	1
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Estagiário	1
Solicitação / ELEIÇÃO	1
Solicitação / Diplomação	1
Solicitação / Justificativa	1
Solicitação / Resultado de Eleições	1
Total	455

**1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/5/2021 a 31/8/2021**



**1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021**

Descrição	Quant.
Denúncia	1
Denúncia / Outros órgãos	1
Denúncia / Outros órgãos / Municipal	1

Descrição	Quant.
Denúncia / Propaganda Irregular	2
Denúncia / Eleição	1
Denúncia / Concursos / Concurso público / Estagiário	1
Denúncia / Servidor / Cartório Eleitoral	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

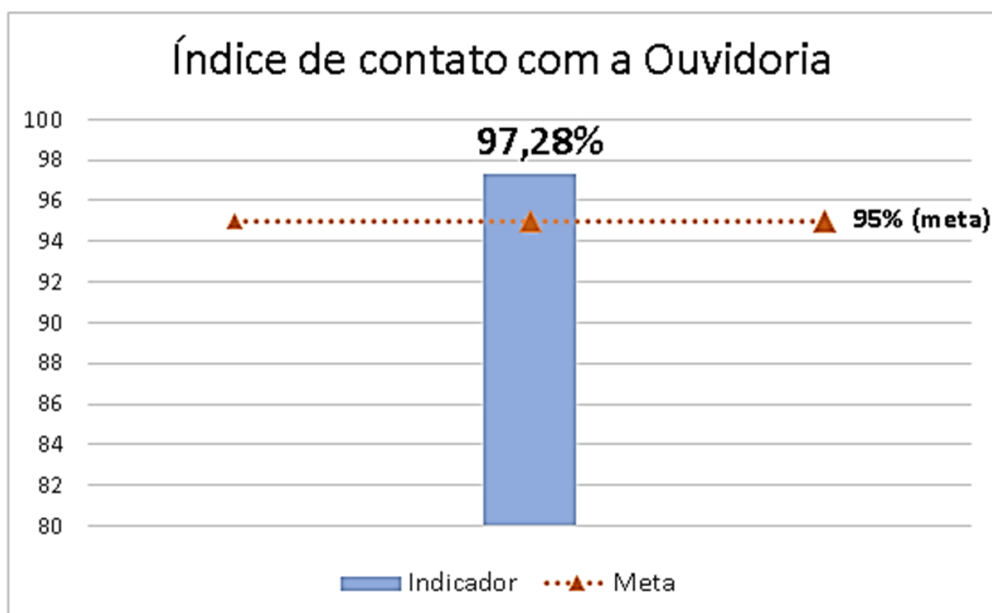
## 2. INDICADORES DA OUVIDORIA

Alinhado ao macro desafio **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/5/2021 a 31/8/2021** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

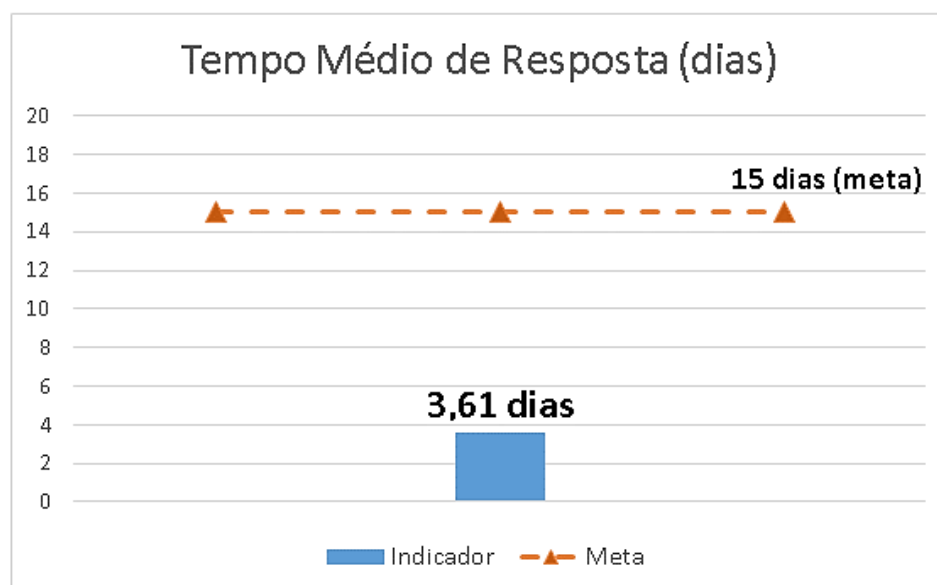
Período: de 1º/5/2021 a 31/8/2021

### Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania

#### Índice de contato com a Ouvidoria



#### Tempo médio de resposta (dias)



<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>	
<b>INDICADOR:</b>	<b>Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>
O que mede	O percentual de contatos dirigidos à Ouvidoria que receberam resposta
Para que medir	Avaliar o grau de prontidão da Ouvidoria
Quem mede	Ouvidoria
Quando medir	Trimestralmente
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e respostas expedidas pela Ouvidoria
Como medir	<p>Total de Contatos que Receberam Resposta no Período Base (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos no Período Base(TCR) acrescido do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem.</p> $(TCRR / ( TCR+TRP)) \times 100$ <p><u>xx</u> . 100= xx. 100 = % xx +xxxx</p> <p>Obs.: São excluídos do indicador os contatos definidos, em norma ou instrução aplicável às atividades da Ouvidoria, como improcedentes, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta ou excluídos da competência do Órgão</p>
Situação	

Período: 2020 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2020 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2021 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2021 Mai/Jun/Jul/Ago
82,56 %	84,94 %	80,31%	<b>97,28%</b>

Meta	Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria
------	---

A Ouvidoria atingiu a meta desejada no período de 1º/5/2021 a 31/8/2021, referente ao indicador 1.5 do planejamento estratégico institucional 2016-2021, chegando a 100% dos chamados atendidos. Um dos fatores que contribuíram para isso foi a vinda dos servidores Lucas David Fernandes e Imad Ali Nasser, que contribuíram para que cumpríssemos a meta, além da colaboração de Marélen Kellen Soares Lopes, lotada na Assessoria de Atendimento ao Cidadão (ASSAC), Letícia de Souza Machado, lotada no Núcleo de Atendimento Telefônico ao Eleitor (NATE), e Maria Akemi Arai China, lotada na Assessoria de Planejamento Estratégico e Eleições (ASSPE).

<b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>	
<b>INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria</b>	
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada chamado dirigido à Ouvidoria e o envio de sua resposta
Para que medir	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria
Quem mede	Unidade responsável pela operacionalização dos atendimentos da Ouvidoria
Quando medir	Trimestralmente
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e expedidas pela Ouvidoria
Como medir	Somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato ( $\sum$ dias) dividido pelo Número de contatos Respondidos no Período analisado (NCRP) (dias) / (NCRP) Obs.: No cálculo do indicador são consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cômputo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.
Situação :	2º quadrimestre/2020 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 8,09 3º quadrimestre/2020(Set/Out/Nov/Dez) = 5,11 1º quadrimestre/2021 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 7,18 2º quadrimestre/2021 (mai/jun/jul/ago) = 3,61
Meta	Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 15 dias úteis



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

Tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação das usuárias e dos usuários pelo atendimento prestado nos cartórios eleitorais.

#### 3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

**Período de Análise: 1º/5/2021 a 31/8/2021**

Total de atendimentos no período: -

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: -

Registra-se que não houve avaliação no período, uma vez que o atendimento presencial e a coleta biométrica foram suspensos em 20 de março de 2020 nas zonas eleitorais, postos e pontos de atendimento da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo como medida de enfrentamento à propagação do coronavírus – Covid 19.

Destaca-se, ainda, que a partir de 2/8/2021 iniciou o retorno gradual dos trabalhos presenciais nas unidades eleitorais (Res. TRE/SP 554/2021), no entanto, o atendimento ao público segue sendo realizado preferencialmente de forma online.

#### 3.2 Pesquisa Eletrônica

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

**Período de Análise: 1º/5/2021 a 31/8/2021**

Total de formulários eletrônicos enviados: -

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: -

Registra-se que não houve avaliação no período, uma vez que o atendimento presencial e a coleta biométrica foram suspensos em 20 de março de 2020 nas zonas eleitorais, postos e pontos de atendimento da Justiça Eleitoral do Estado de São Paulo como medida de enfrentamento à propagação do coronavírus – Covid 19.

Destaca-se, ainda, que a partir de 2/8/2021 iniciou o retorno gradual dos trabalhos presenciais nas unidades eleitorais (Res. TRE/SP 554/2021), no entanto, o atendimento ao público segue sendo realizado preferencialmente de forma online.

### 3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

**Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021**

**Total de questionários aplicados: 655**

**Total de questionários respondidos: 79**

Abrangência: de 01/05/2021 a 31/08/2021

Total de pesquisas enviadas no 655

Total de pesquisas respondidas: 79



## 4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Núcleo de Informação ao Cidadão

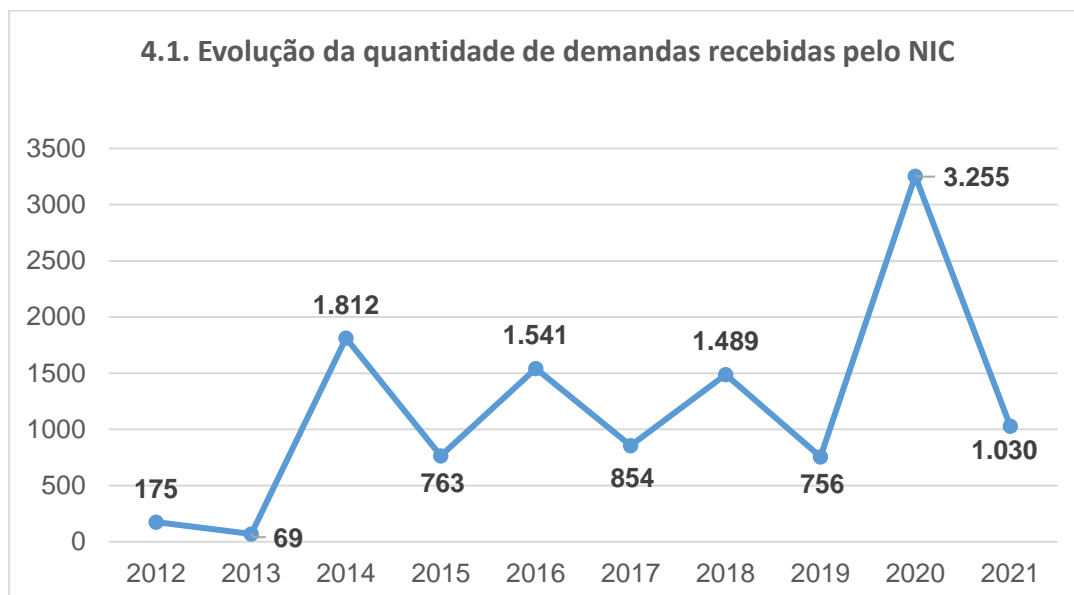


Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

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



Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	3.255	1.030*

Nota explicativa:

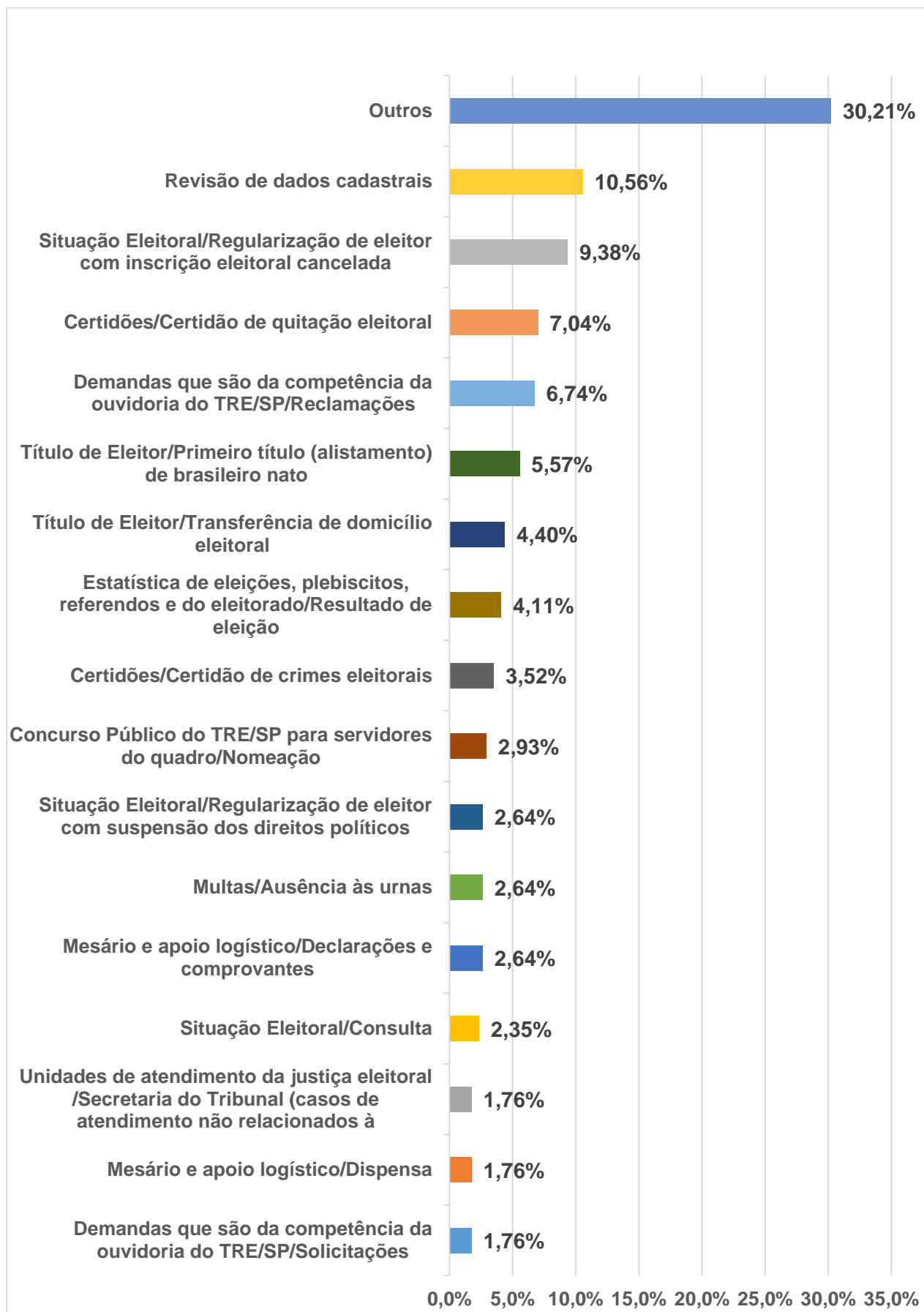
\* Quantidade referente ao período de janeiro a agosto de 2021.

### 4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

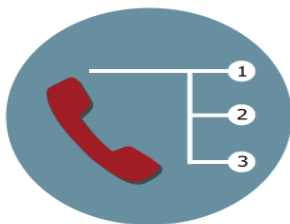
Total de pedidos de informação: **Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021**

Mês	Atendidos	Indeferido	Arquivado	Em atendimento	Total
Maio	61	0	0	5	66
Jun	86	1	0	4	91
Jul	101	0	0	2	103
Ago	66	3	0	6	75
Total	331	4	0	6	341

### 4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre

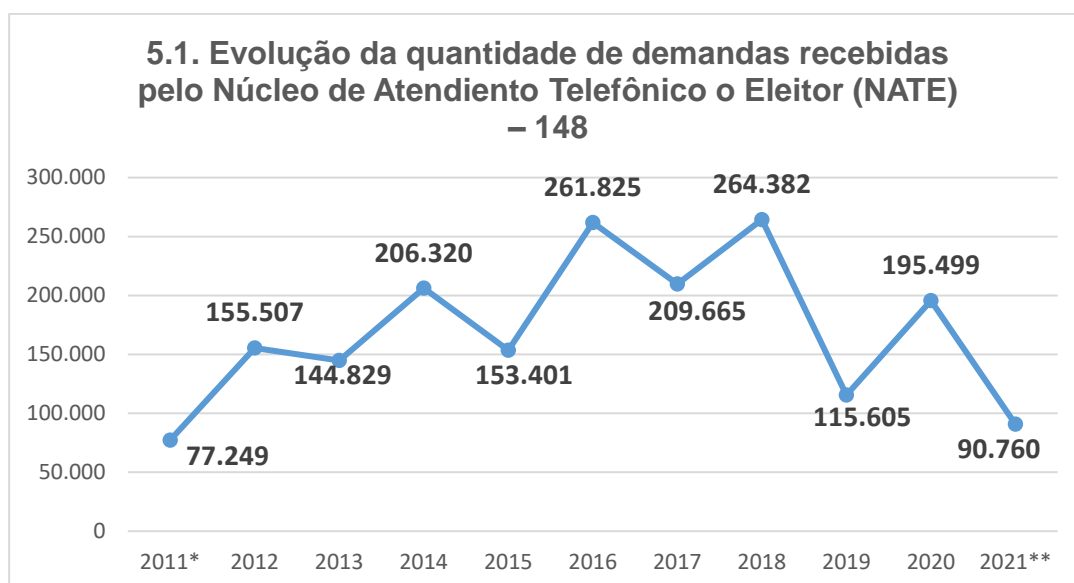


## 5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR – 148



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

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



Evolução do total de atendimentos telefônicos											
Ano	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021**
Total	77.249	155.507	144.829	206.320	153.401	261.825	209.665	264.382	115.605	195.499	90.760

Nota explicativa:

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

\*\* Quantidade referente ao período de janeiro a agosto de 2021.

Acumulada em 2021	
Janeiro a agosto	90.760

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

Período de **1º/5/2021 a 31/8/2021**

<b>ASSUNTO</b>	<b>maio.</b>	<b>Jun.</b>	<b>Jul.</b>	<b>Ago.</b>	<b>TOTAL</b>
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	5253	6168	5531	4307	21259
Certidão Quitação	1081	1004	894	764	3743
Consulta débitos de ausência eleições	1429	1496	1292	975	5192
Endereço Cartórios	-	-	-	-	-
Justificativa	2331	2315	2062	1557	8265
Dúvidas Biometria	-	-	-	-	-
Dúvidas Agendamento	-	-	-	-	-
Local de votação	-	-	-	-	-
Nº do Título	-	-	-	-	-
Atendimentos por e-mail	67	28	17	24	136
<b>TOTAL</b>	<b>10161</b>	<b>11011</b>	<b>9796</b>	<b>7627</b>	<b>38595</b>

## 6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Facebook



Twitter

Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social



Instagram



YouTube

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 a divulgação de campanhas e esclarecimento de dúvidas dos eleitores, contando atualmente com mais de 100 mil curtidas. No Twitter, a página do Tribunal existe desde maio de 2011 e conta atualmente com mais de 14 seguidores. Já a página do Instagram foi criada em fevereiro de 2019 e conta com pouco mais de 14.600 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 prestados por meio da ferramenta TítuloNet – quais sejam, alistamento, revisão e transferência –, foram os assuntos mais trabalhados, mas também foram feitas publicações sobre segurança das urnas eletrônicas, eleições suplementares, acessibilidade, voto nulo e voto em branco, sistema proporcional e majoritário, multas e regularização, certidões, divulgação das sessões plenárias, participação feminina na política, jovem eleitor, combate à desinformação, e-Título, datas comemorativas e muitos outros.

O TRE-SP se aproxima 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, inclusive no atual contexto de pandemia e atendimento remoto, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho dos cartórios eleitorais, ao difundir as campanhas da Justiça Eleitoral e responder questões de 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-SP 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 975 questionamentos sobre temas variados. As dúvidas mais recorrentes foram relacionadas a serviços, como alistamento, transferência e revisão, bem como à utilização do Formulário TítuloNet. 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 68 questionamentos ao longo do quadrimestre.

Quanto mais seguidores as páginas do TRE-SP tiverem, mais pessoas receberão as mensagens, posts e vídeos do Tribunal. Assim, para melhor difundir os comunicados e informações aos eleitores, as páginas buscam cada vez mais seguidores, em especial por meio da utilidade, qualidade e confiabilidade de suas publicações e atendimentos. Naturalmente, o montante de seguidores varia conforme a agenda do Tribunal, sendo esperado um crescimento mais elevado em períodos de biometria obrigatória, fim de alistamento e nos diretamente pré-eleitorais, ocasiões em que as ações da Justiça Eleitoral aparecem na imprensa com maior intensidade e as dúvidas se multiplicam.

Neste quadrimestre, não havendo eleições ou biometria obrigatória, as páginas do TRE-SP nas redes sociais não tiveram um crescimento relevante – com exceção do Instagram, que teve um ganho um pouco maior.



#### FACEBOOK

No Facebook, a página hoje conta com o total de 106.784 curtidas. Ou seja, foram acrescentadas 290 curtidas no quadrimestre.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Facebook:

	<b>mai/21</b>	<b>jun/21</b>	<b>jul/21</b>	<b>ago/21</b>	<b>Total no quadrimestre</b>
alcance *	335.439	640.248	361.058	481.927	<b>1.818.672</b>
engajamento **	19.138	45.080	21.745	55.494	<b>141.457</b>

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

\*\* O engajamento indica que a publicação é relevante para o público e inclui todas as ações envolvendo o post, como reações, comentários, compartilhamentos e cliques no link.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 340

Pontuação obtida:   
(3,8 estrelas)

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 subiu em relação ao quadrimestre anterior, passando de 3,6 para 3,8 estrelas, de um total de 5 possíveis.



**INSTAGRAM**

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 878 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com 14.647 seguidores.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Instagram:

	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	Total no quadrimestre
Alcance *	62.112	63.460	72.581	64.849	<b>263.002</b>
Interações **	4.838	5.551	6.750	5.107	<b>22.246</b>

\* 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 90 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje 14.994 seguidores.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Twitter

	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	Total no quadrimestre
Alcance *	117.293	158.707	220.392	73.571	<b>569.963</b>
Engajamento **	1.623	2.025	4.263	2.119	<b>10.030</b>

\* 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 293 vídeos, 12.400 inscritos (acrécimo de 600 em relação ao último quadrimestre) e um total de 1.676.917 visualizações (acrécimo de 40.019 em relação ao quadrimestre anterior).

## B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

### FALE COM A SECRETARIA

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

**9 MENSAGENS**

Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

### FALE COM O PRESIDENTE

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

**4 MENSAGENS**

Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

## 7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014  
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Unidade	maio/21	jun/21	jul/21	ago/21	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	-	1	-	1	2
Assessoria de Atendimento ao Cidadão	-	-	-	-	-
Coordenadoria de Comunicação Social	-	1	-	-	1
Corregedoria Regional Eleitoral	-	-	-	-	-
Secretaria de Administração de Material	1	-	-	-	1
Secretaria de Controle Interno	-	-	-	-	-
Secretaria de Gestão de Pessoas	2	-	-	2	4
Secretaria do Orçamento e Finanças	-	-	-	-	-
Secretaria Judiciária	-	-	-	-	-
Secretaria de Gestão e serviços	-	-	-	-	-
Secretaria de Tecnologia da Informação	-	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	3	2	1	3	9

## 8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018  
Gestor: Presidência

No período de 1º/5/2021 a 31/8/2021 foram recebidas 04 mensagens de servidoras e servidores dirigidas ao Presidente do TRE-SP.

### Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

ANO	2018	2019	2020	2021*
Total	325	163	58	15

Nota explicativa:

\* Quantidade referente ao período de janeiro a abril

