



**OUVIDORIA
TRE-SP**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: Maio a Agosto de 2022

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA

Desembargador Presidente

SILMAR FERNANDES

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

CLAUCIO CRISTIANO ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

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

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

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

Equipe da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria – COUVEX:

Magaly Silicani Cardoso

Coordenadora

Letícia de Souza Machado

Assistente

Equipe Seção de Apoio à Ouvidoria - SEOUVE:

Suely Ito

Chefe de Seção

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Maria Akemi Arai China

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Suely Ito

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



**OUVIDORIA
TRE-SP**

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

13º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/5/2022 a 31/8/2022

SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria.....	6
A. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	9
1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA.....	10
1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria.....	10
1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria.....	11
1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022).....	12
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	13
1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	15
1.6. RECLAMAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	16
1.6.1. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre.....	17
1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre.....	18
1.7. ELOGIOS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	19
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no quadrimestre.....	19
1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre.....	19
1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	20
1.8.1. Zonas Eleitorais com solicitações registradas no quadrimestre.....	21
1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre.....	21
1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022.....	22
1.9.1. Zonas Eleitorais com denúncias registradas no quadrimestre.....	22
1.9.2. Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no quadrimestre.....	23
1.9.3. Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos).....	23
2. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	24
2.1. Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria.....	24
2.2. Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.....	25
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS.....	26
3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria.....	26
3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais.....	27
3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail).....	27
3.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP.....	28
4. ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SEAC.....	29
4.1. Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC.....	29
4.2. Quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC.....	30
4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre.....	30

5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148	31
5.1. Evolução das demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148	31
5.2. Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148	32
6. ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	33
B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	36
7. FALE COM A SECRETARIA	37
8. FALE COM O PRESIDENTE	37

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 11 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.

Em dezembro de 2021, por meio da Portaria Conjunta TRE/SP nº 319/2021 (Presidência e Ouvidoria), foi instituída a Ouvidoria da Mulher, canal especializado para o recebimento das demandas relativas à violência contra a mulher, sobretudo a violência aos direitos políticos, à igualdade de gênero e à participação feminina, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

O canal tem por objetivo principal promover a escuta ativa, tratando a informação recebida com sigilo e encaminhando aos órgãos competentes as referidas demandas. O veículo promove a colaboração com as demais instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher, além de propor o estabelecimento de parcerias com instituições públicas ou privadas, especializadas no cuidado da mulher vítima de violência.

O Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo, por meio da Resolução TRE-SP nº 581/2022, de 1º de junho de 2022, reestruturou a Secretaria e trouxe as seguintes alterações: a Assessoria de Atendimento ao Cidadão – ASSAC recebeu o status de Coordenadoria, passando a ser denominada Coordenadoria Executiva da Ouvidoria – COUVEX, bem como os Núcleos a ela subordinados foram transformados em Seção. Assim, passou-se a constar: Seção de Apoio à Ouvidoria – SEOUVE e Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC, dentro da qual está a Central de Atendimento - 148.

O Núcleo de Atendimento ao Eleitor passou a atender pelo nome de Central de Atendimento; O Núcleo de Informação ao Cidadão foi transformado em Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC e o Núcleo de Apoio à Ouvidoria foi transformado em Seção de Apoio à Ouvidoria – SEOUVE.

Com essa reestruturação, pretende-se elevar ainda mais a qualidade e a 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.

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 COUVEX 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.

Além do já mencionado, a COUVEX é responsável pela coordenação dos trabalhos do Comitê Gestor da Transparência e pela prestação das informações que

compõem o Ranking da Transparência do Poder Judiciário, instituído pela Resolução CNJ nº 260, de 11 de setembro de 2018.

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 de eleitores

O estado de São Paulo possui mais de

34,6 milhões de
eleitoras e eleitores

830.261*

Atendimentos de 1º/5/2022 a 31/8/2022



Central de Atendimento



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

Disque 148*

(Serviço Tarifado)

25.768

Atendimentos de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Carta de Serviços ao Usuário

29.938

visualizações
1º/5/2022 a 31/8/2022



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

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

Seção de Atendimento ao Cidadão



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

308

Atendimentos de 1º/05/2022 a 31/08/2022

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

MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER
@trespjustbr

14.930
seguidores



YouTube
/trespjustbr

14.096 **1.831.791**
inscritos visualizações



Fabebook
/tresp.oficial

109.387
seguidores



Instagram
/trespjustbr

19.898
seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

593

Atendimentos de 1º/05/2022 a 31/08/2022

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

* Em 05/05/2022 houve o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei n.º 9.504/1997, sendo que a reabertura ocorrerá em 08/11/2022. Desse modo, o atendimento à eleitora e ao eleitor ficou prejudicado no tocante ao alistamento, transferência e revisão de dados cadastrais.

1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



OUVIDORIA
TRE-SP

Canal de comunicação criado em 26/7/2011

Gestor: Desembargador Ouvidor

Resolução CNJ n. 103/2010

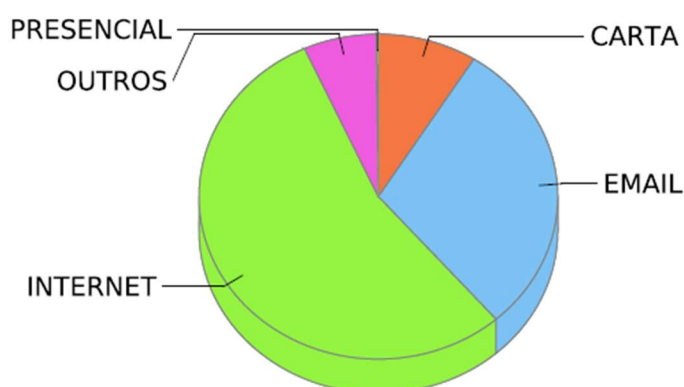
Lei n. 13.460/2017

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.

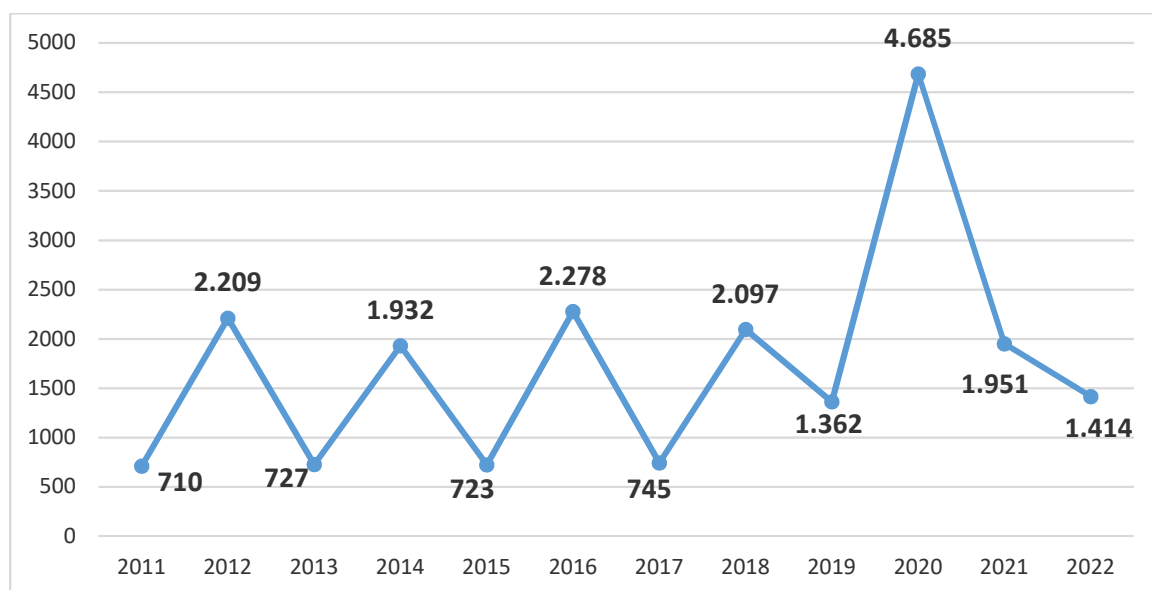
● CARTA: 53 ● EMAIL: 176 ● INTERNET: 324 ● OUTROS: 39 ● PRESENCIAL: 1



Forma de Contato	Porcentagem	Quant.
CARTA	8,94 %	53
EMAIL	29,68 %	176
INTERNET	54,64 %	324
OUTROS	6,58 %	39
PRESENCIAL	0,17 %	1
Total		593

O item “outros” refere-se aos chamados reencaminhados pela Seção de Atendimento ao Cidadão (SEAC) à Ouvidoria.

1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria



Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	4.685	1.951	1.414
Total Geral: 20.833												

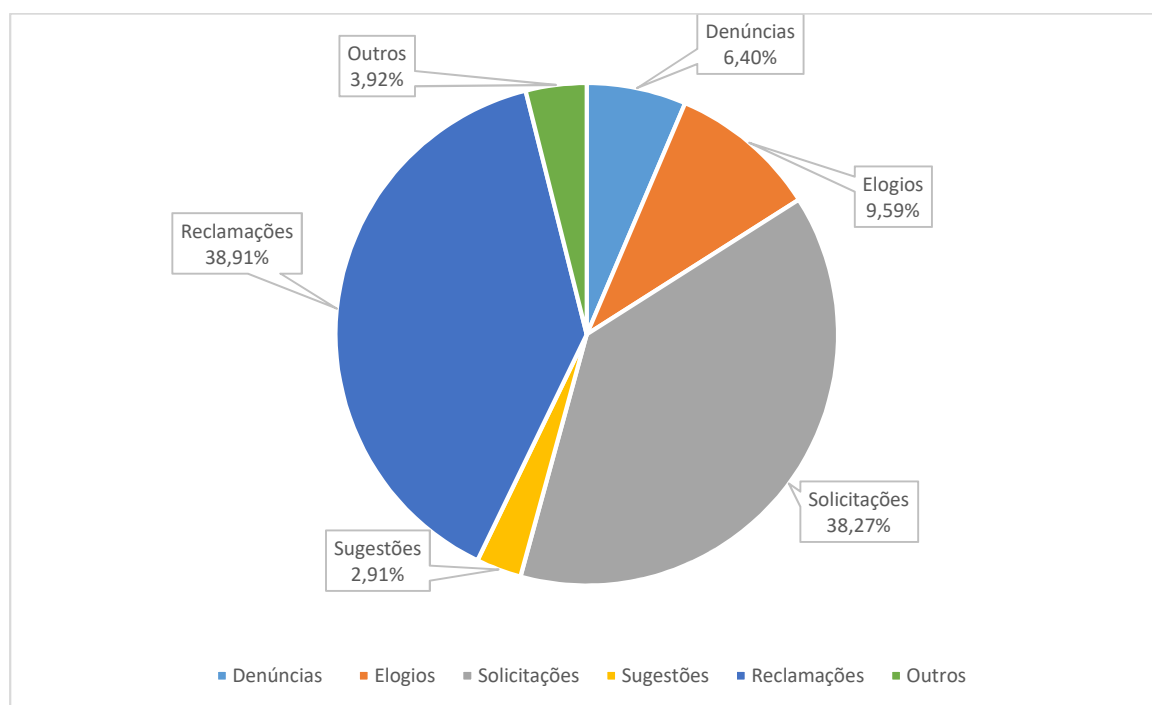
Nota explicativa:

* Quantidade referente ao período de janeiro a agosto de 2022

1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2022)

Tipo			
	Acumulada no período de 26/7/2011 a 30/4/2022	Registrada no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022	Total
Denúncias	1.280	53	1.333
Elogios	1.906	92	1.998
Solicitações	7.713	259	7.972
Sugestões	600	7	607
Reclamações	7.926	181	8.107
Outros	815	1	816
Total	20.240	593	20.833

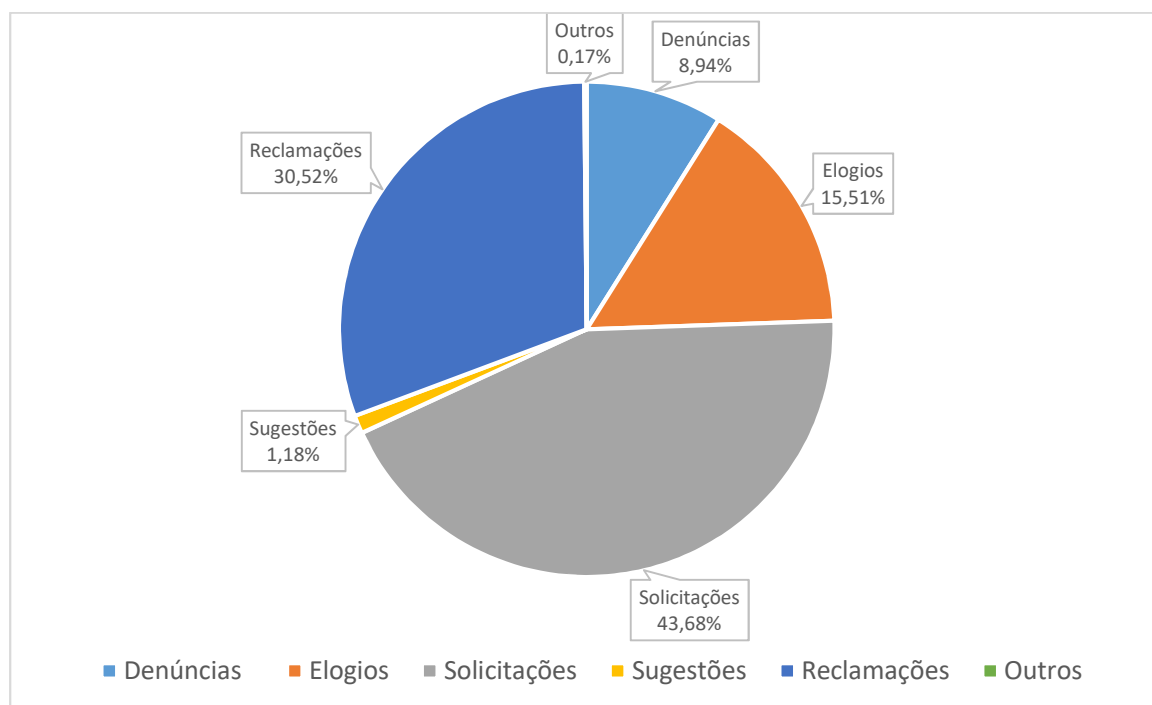
Período: 26/7/2011 a 31/8/2022 (20.833 chamados)



Nota explicativa: "Outros" referem-se aos chamados que foram cancelados pelo próprio demandante antes do servidor classificar. Após cancelado, não é possível fazer a sua classificação.

1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

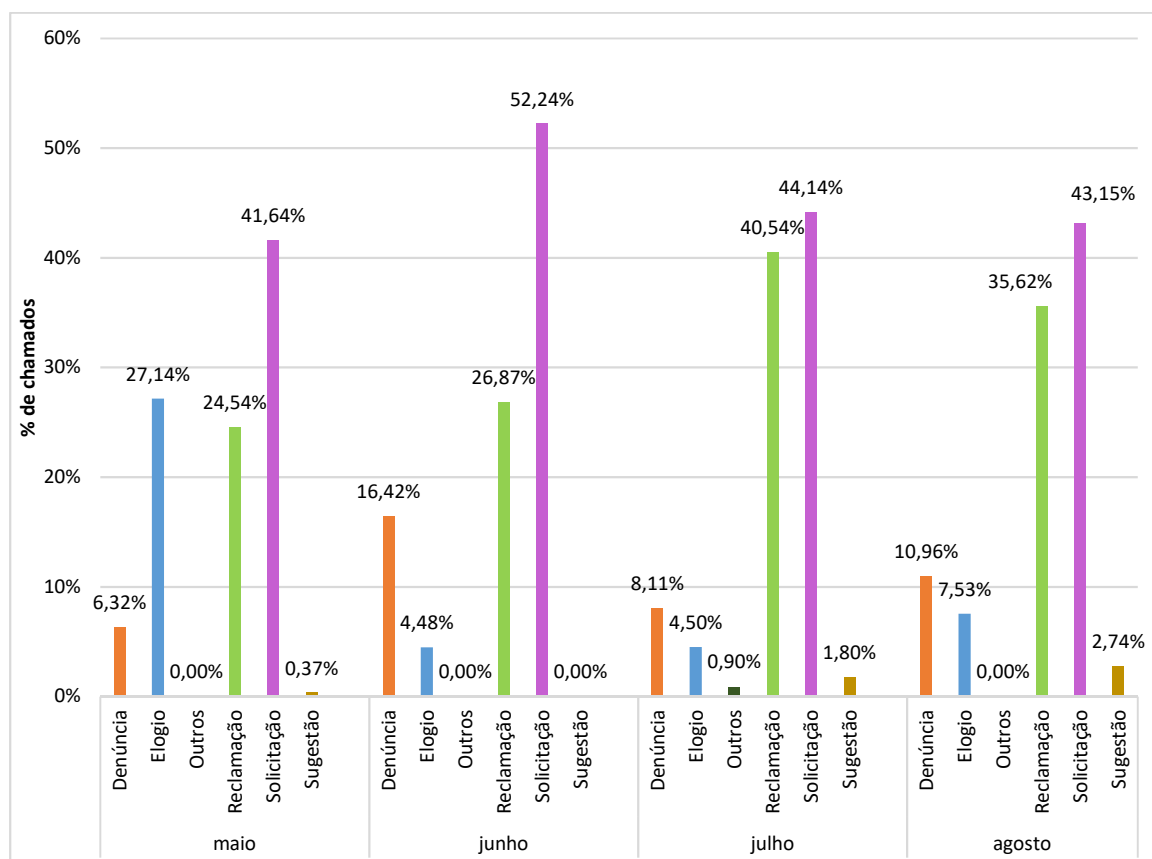
Total: 593 chamados



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	8,94 %	53
Elogio	15,51 %	92
Outros	0,17 %	1
Reclamação	30,52 %	181
Solicitação	43,68 %	259
Sugestão	1,18 %	7
Total		593

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

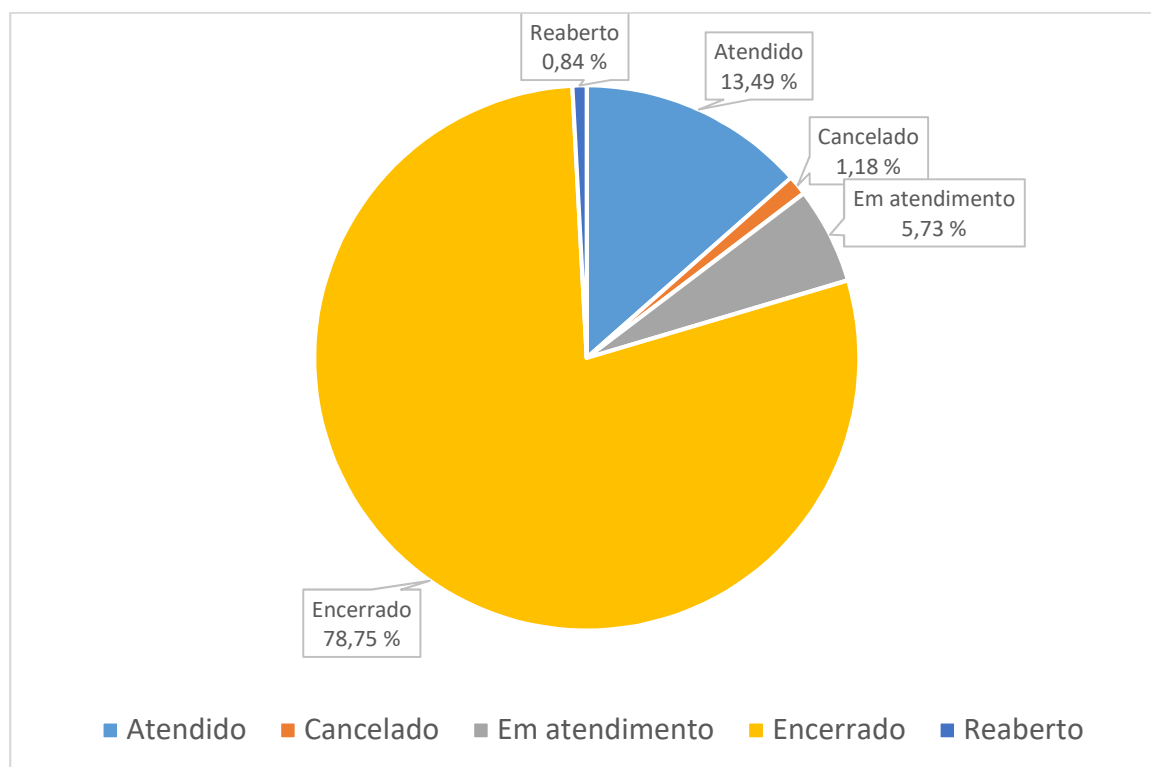
O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022 por mês.



Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 593 chamados



Situação do Chamado	Porcentagem	Quant.
Atendido	13,49 %	80
Cancelado	1,18 %	7
Em atendimento	5,73 %	34
Encerrado	78,75 %	467
Reaberto	0,84 %	5
Total		593

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

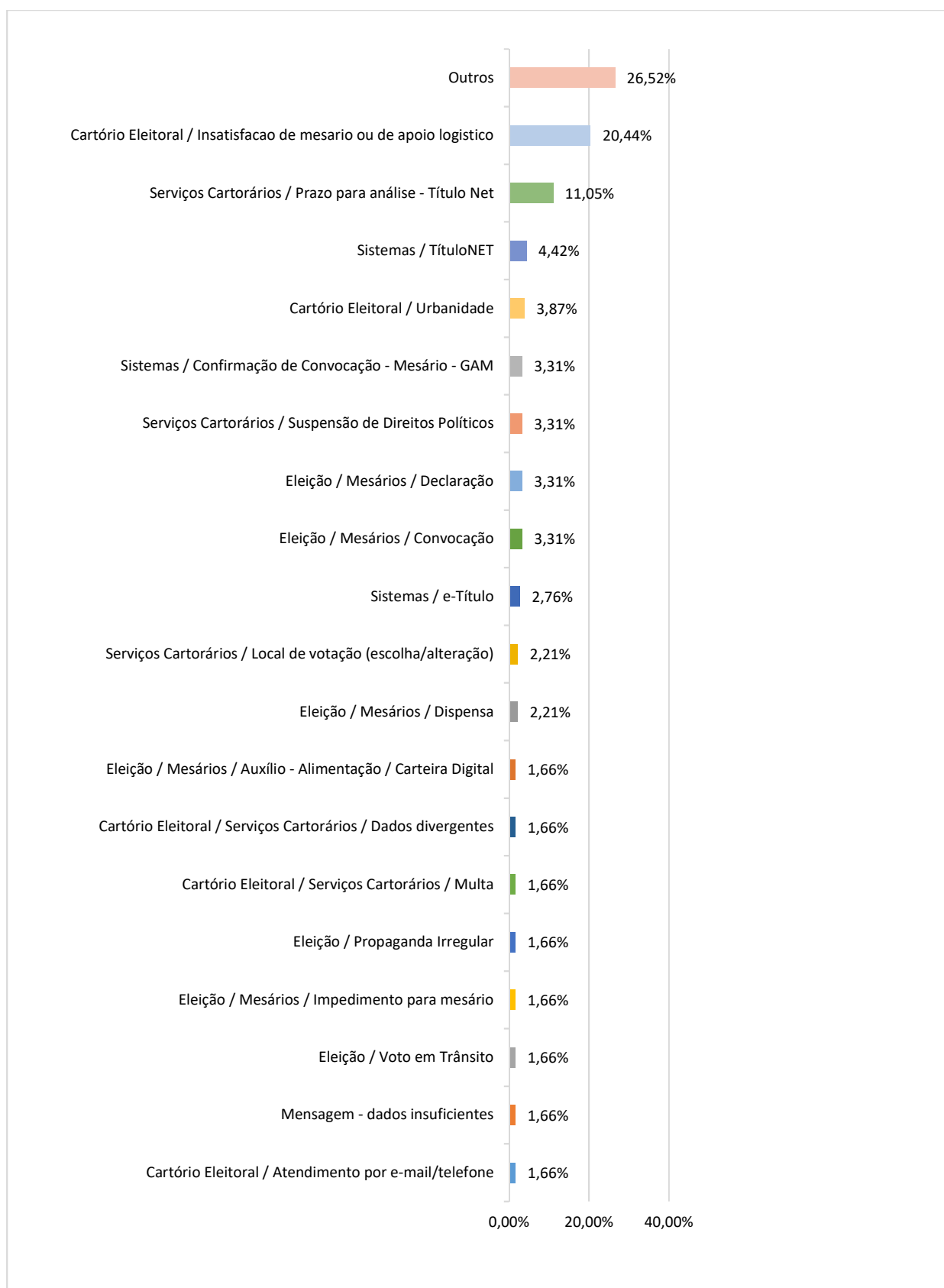
Encerrado – o chamado atendido passa para o status de encerrado após 15 dias e não permite mais sua reabertura.

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



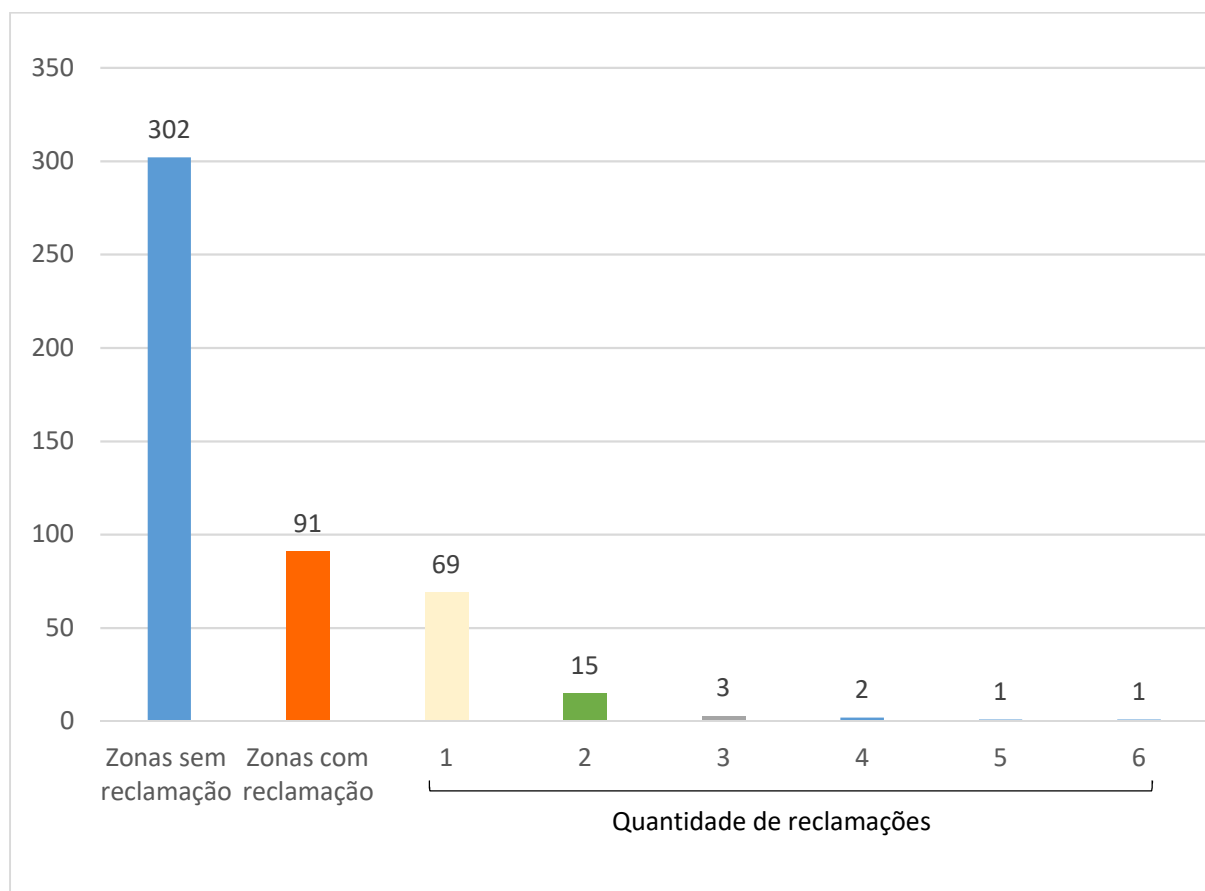
1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 181 chamados



1.6.1. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre
Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 127 reclamações



Zonas Eleitorais com 6 reclamações: 374ª ZE.

Zonas Eleitorais com 5 reclamações: 404ª ZE.

Zonas Eleitorais com 4 reclamações: 386ª ZE, 403ª ZE.

Zonas Eleitorais com 3 reclamações: 247ª ZE, 255ª ZE, 396ª ZE.

Zonas Eleitorais com 2 reclamações: 39ª ZE, 65ª ZE, 185ª ZE, 222ª ZE, 237ª ZE, 251ª ZE, 252ª ZE, 284ª ZE, 317ª ZE, 324ª ZE, 351ª ZE, 352ª ZE, 406ª ZE, 407ª ZE, 409ª ZE.

Zonas Eleitorais com 1 reclamação: 2ª ZE, 4ª ZE, 6ª ZE, 11ª ZE, 13ª ZE, 16ª ZE, 17ª ZE, 34ª ZE, 40ª ZE, 59ª ZE, 61ª ZE, 62ª ZE, 68ª ZE, 87ª ZE, 89ª ZE, 93ª ZE, 108ª ZE, 118ª ZE, 122ª ZE, 155ª ZE, 156ª ZE, 161ª ZE, 171ª ZE, 177ª ZE, 183ª ZE, 194ª ZE, 211ª ZE, 227ª ZE, 228ª ZE, 241ª ZE, 249ª ZE, 253ª ZE, 256ª ZE, 259ª ZE, 265ª ZE, 270ª ZE, 274ª ZE, 275ª ZE, 282ª ZE, 286ª ZE, 291ª ZE, 296ª ZE, 307ª ZE, 320ª ZE, 323ª ZE, 326ª ZE, 327ª ZE, 328ª ZE, 329ª ZE, 339ª ZE, 340ª ZE, 344ª ZE, 346ª ZE, 353ª ZE, 356ª ZE, 361ª ZE, 372ª ZE, 376ª ZE, 378ª ZE, 388ª ZE, 392ª ZE, 397ª ZE, 400ª ZE, 401ª ZE, 405ª ZE, 408ª ZE, 412ª ZE, 416ª ZE, 417ª ZE.

1.6.2. Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 39 reclamações

Unidade com 16 reclamações: TRE-SP (Secretaria)

Unidade com 15 reclamações: STI

Unidade com 2 reclamações: SECOM

Unidade com 1 reclamação: CRE, CENTRAL, SEOUBE, SEPLAN, SGP, SGS

1.7. ELOGIOS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022

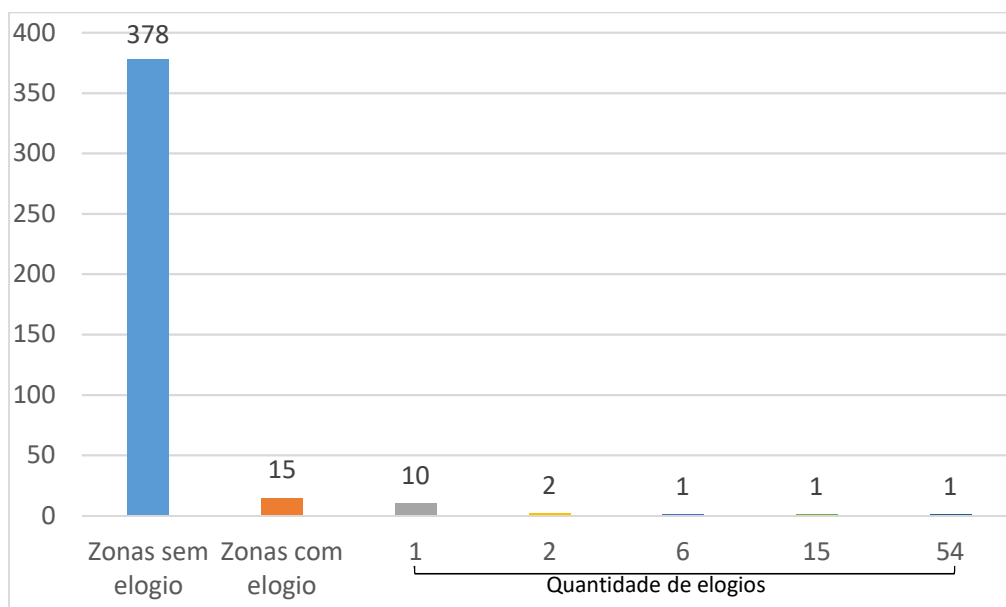


Total: 92 elogios

1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 89 elogios



Obs.: Nos elogios referentes a 423ª ZE – Campinas estão incluídos os elogios referentes ao trabalho prestado pela Central de Atendimento - CA 92 (033ªZE, 274ªZE, 275ª ZE, 378ªZE, 379ª ZE; 380ª ZE)

Zonas Eleitorais com 54 elogios: 423ªZE.

Zonas Eleitorais com 15 elogios: 406ªZE.

Zonas Eleitorais com 6 elogios: 213ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 elogios: 258ªZE e 291ªZE

Zonas Eleitorais com 1 elogio: 2ªZE, 90ªZE, 192ªZE, 230ªZE, 246ªZE, 254ªZE, 256ªZE, 398ªZE, 416ªZE e 417ªZE.

1.7.2. Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 3 elogios

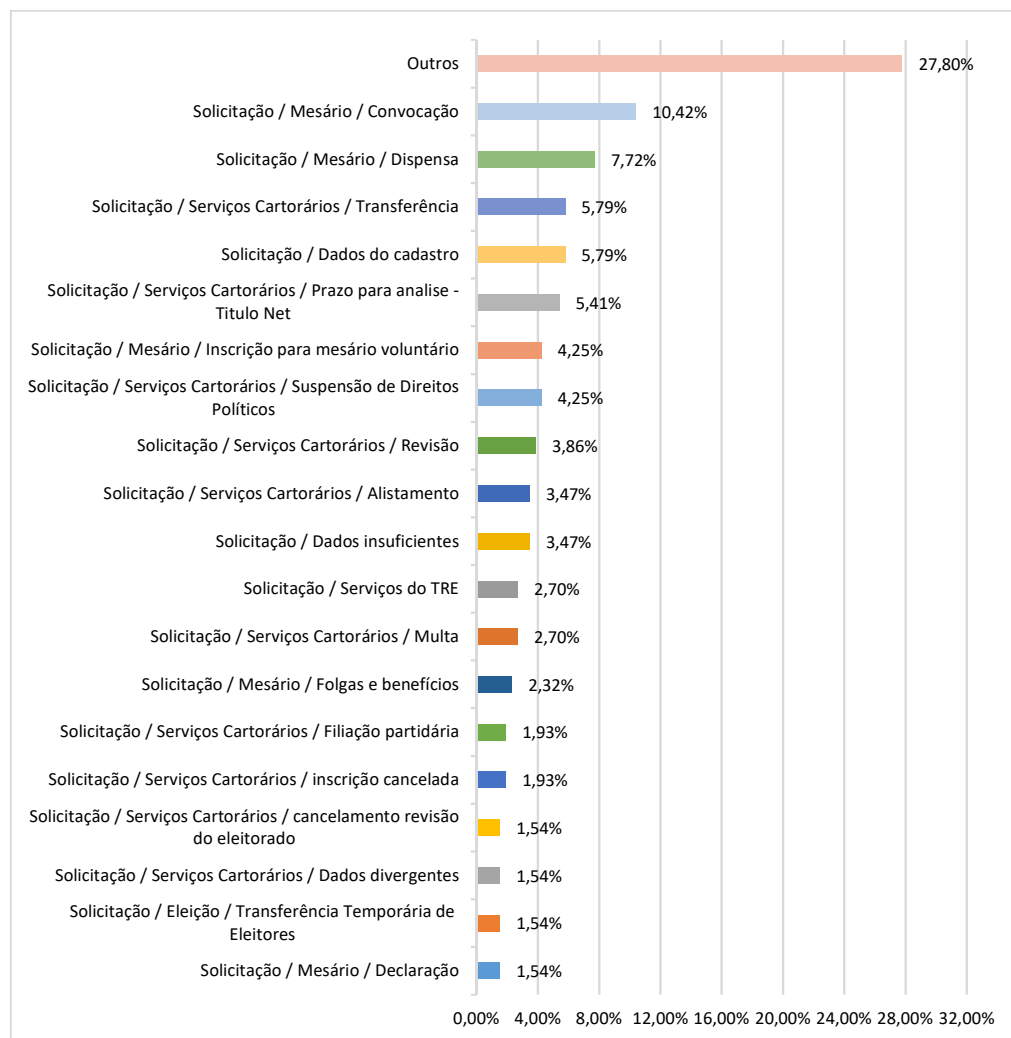
TRE-SP (Secretaria): 2 elogios

STI: 1 elogio

1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 259 solicitações

Observação: Das 259 solicitações, 244 pertencem à Secretaria ou Cartórios deste Tribunal e 15 pertencem a outros órgãos não vinculados ao Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.



* **Outros:** Referem-se às categorias de solicitações com 3 ou menos chamados, totalizando 43 categorias além das já exibidas no gráfico. Tratam, em sua maioria, sobre concursos, eleições, mesários, serviços cartorários e sistemas.

1.8.1. Zonas Eleitorais com solicitações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 111 solicitações

Zonas Eleitorais com 3 solicitações: 324ª ZE, 346ª ZE, 352ª ZE e 374ª ZE.

Zonas Eleitorais com 2 solicitações: 1ª ZE, 16ª ZE, 65ª ZE, 182ª ZE, 217ª ZE, 250ª ZE, 253ª ZE, 258ª ZE, 265ª ZE, 304ª ZE, 307ª ZE, 318ª ZE, 353ª ZE, 390ª ZE, 404ª ZE, 405ª ZE, 423ª ZE e 426ª ZE.

Zonas Eleitorais com 1 solicitação: 2ª ZE, 3ª ZE, 6ª ZE, 23ª ZE, 24ª ZE, 31ª ZE, 42ª ZE, 59ª ZE, 93ª ZE, 108ª ZE, 119ª ZE, 122ª ZE, 125ª ZE, 131ª ZE, 156ª ZE, 161ª ZE, 166ª ZE, 176ª ZE, 183ª ZE, 185ª ZE, 190ª ZE, 192ª ZE, 206ª ZE, 212ª ZE, 222ª ZE, 237ª ZE, 247ª ZE, 248ª ZE, 255ª ZE, 259ª ZE, 266ª ZE, 270ª ZE, 273ª ZE, 278ª ZE, 280ª ZE, 288ª ZE, 291ª ZE, 294ª ZE, 305ª ZE, 310ª ZE, 323ª ZE, 328ª ZE, 335ª ZE, 340ª ZE, 343ª ZE, 347ª ZE, 350ª ZE, 359ª ZE, 372ª ZE, 373ª ZE, 376ª ZE, 378ª ZE, 381ª ZE, 392ª ZE, 393ª ZE, 394ª ZE, 403ª ZE, 408ª ZE, 412ª ZE, 417ª ZE, 419ª ZE, 420ª ZE e 422ª ZE.

1.8.2. Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 133 Solicitações

TRE-SP (Secretaria): 94 solicitações

CRE-SEC: 17 solicitações

SGP: 6 solicitações

STI: 4 solicitações

SECOM: 2 solicitações

SEAC: 2 solicitações

SAM: 2 solicitações

SEPLAN: 2 solicitações

SJ: 2 solicitações

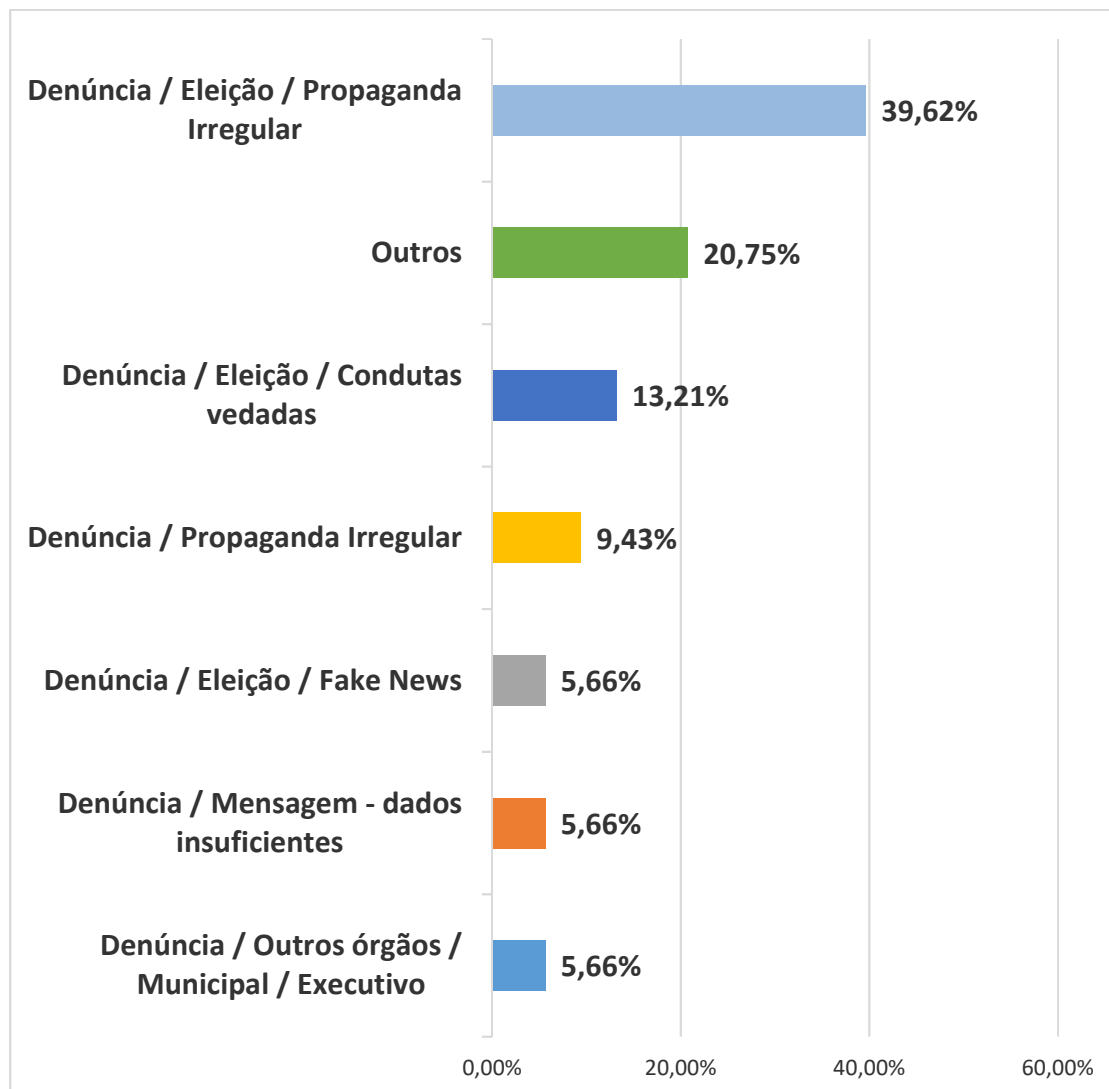
COAS: 1 solicitação

DG: 1 solicitação

1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/5/2022 a 31/8/2022



Total: 53 denúncias



* **Outros:** Referem-se às categorias de solicitações com 2 ou menos chamados, totalizando 10 categorias além das já exibidas no gráfico. Tratam, em sua maioria, sobre eleições e demandas de competência de outros órgãos.

1.9.1. Zonas Eleitorais com denúncias registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 3 denúncias

Zonas Eleitorais com 1 denúncia: 192ªZE, 216ªZE e 340ªZE

1.9.2. Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no quadrimestre

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 0 denúncias

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

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 50 denúncias

2. INDICADORES DA OUVIDORIA

O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macrodesafio **Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade**. Dentre as áreas elegidas pela Administração para contribuir para o alcance desse tema estratégico encontra-se a Ouvidoria que tem sob a sua responsabilidade a gestão dos seguintes indicadores estratégicos:

Indicador nº 2.1.3.7 –Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

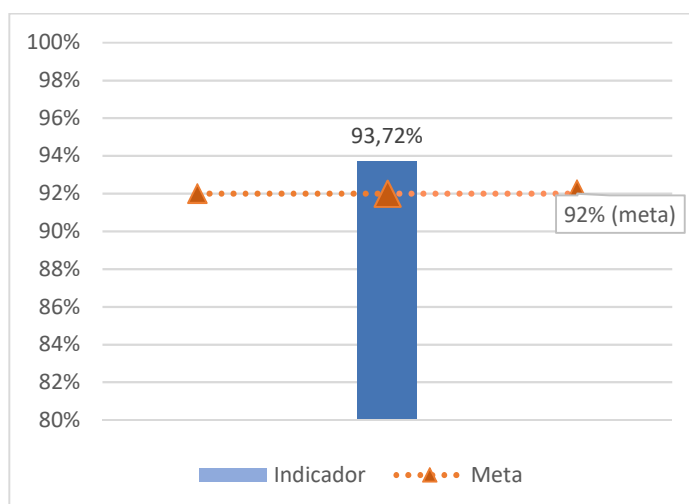
Indicador nº 2.1.3.8-Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria

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

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

Período: de 1º/5/2022 a 31/8/2022

2.1. Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria



Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade

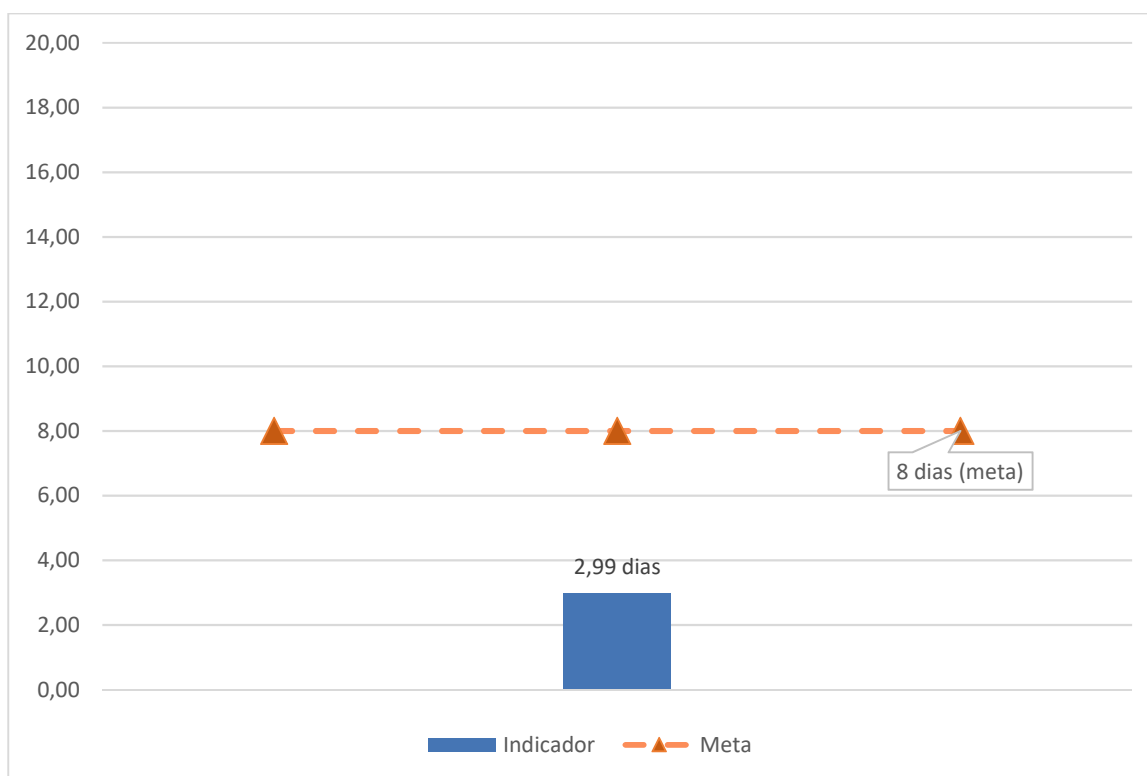
Objetivo: Aprimorar o relacionamento com atores e instituições parceiras para maximizar o desempenho organizacional

INDICADOR: Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria

Período: 2021 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2021 Set/Out/Nov/Dez	Período: 2022 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2022 Mai/Jun/Jul/Ago
97,28%	99,37%	95,94%	93,72%

Meta: Responder a 92% dos contatos recebidos pela Ouvidoria

2.2. Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria



Macrodesafio: Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade

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

INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.

Situação :

2º quadrimestre/2021 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 3,61
 3º quadrimestre/2021 (Set/Out/Nov/Dez) = 3,43
 1º quadrimestre/2022 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 3,55
2º quadrimestre/2022 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 2,99

Meta: Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 8 dias úteis

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS

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

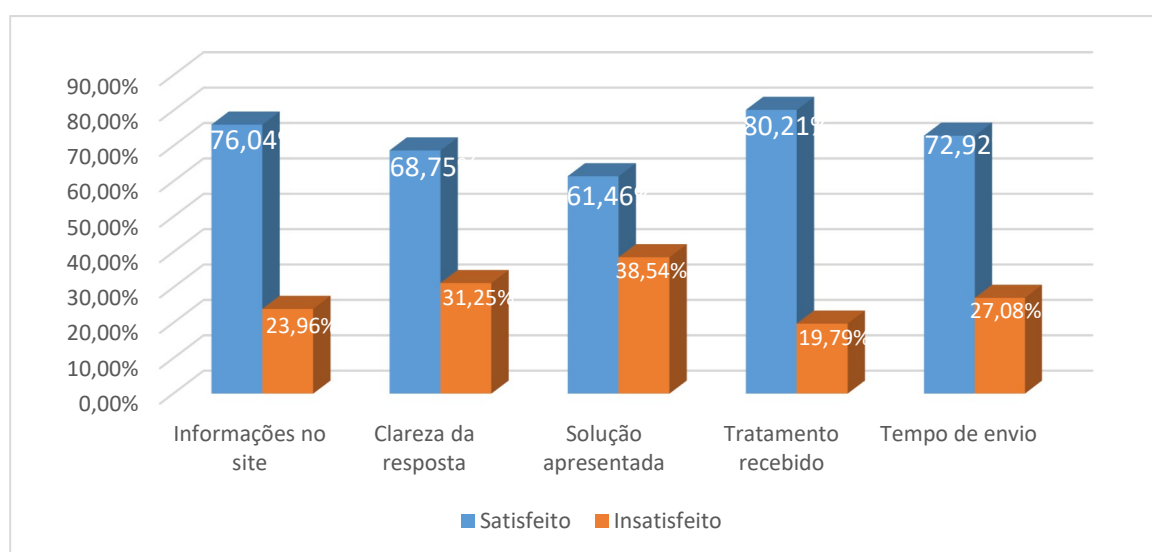
3.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria

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

Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total de questionários aplicados: 641

Total de questionários respondidos: 96



Porcentagem de pessoas satisfeitas no segundo quadrimestre (total): **71,88%**.

Meta: 70%.

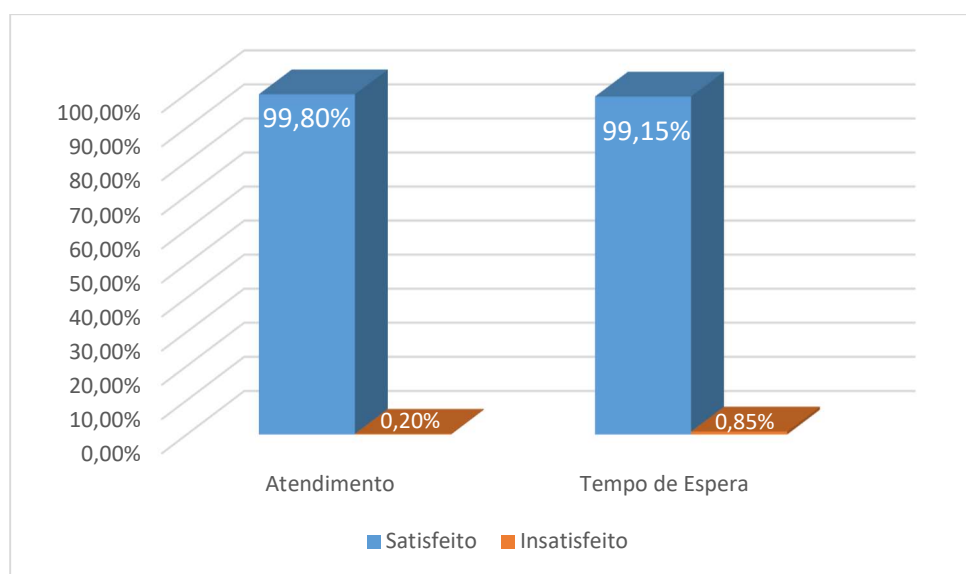
3.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

Período de Análise: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total de atendimentos no período: 830.261*

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: 49.725*

OBSERVAÇÃO: Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei n.º 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 06/11/2022, houve diminuição do atendimento presencial nesse período.



3.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)

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

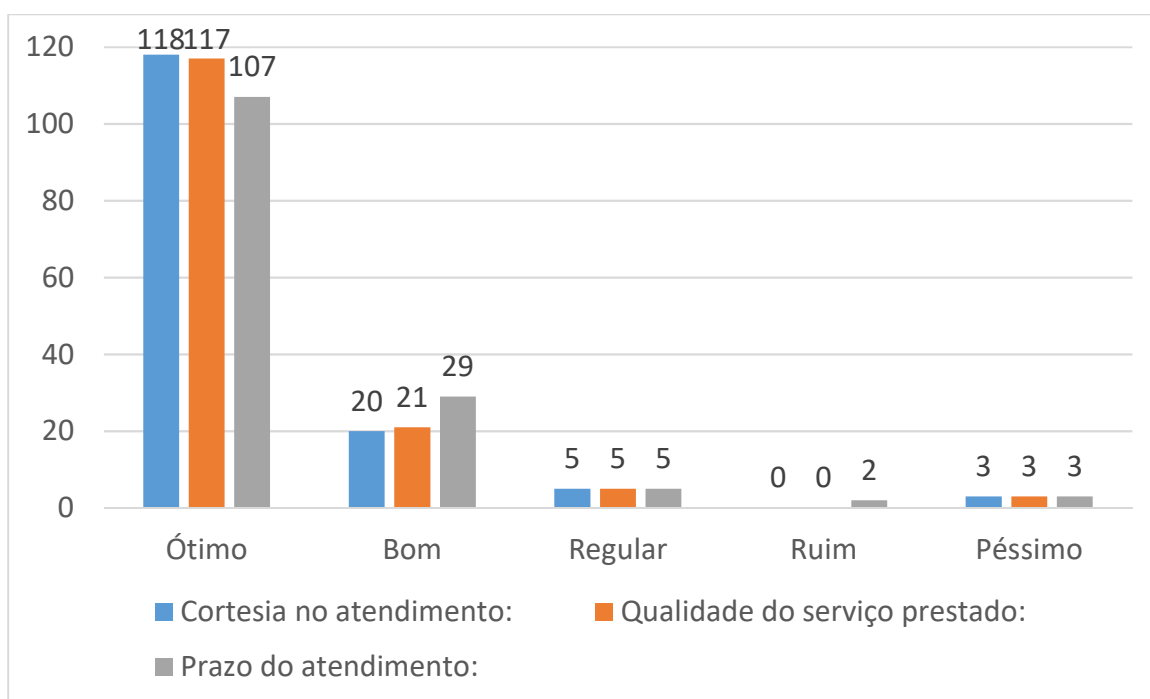
Período de Análise: 1º/5/2022 a 31/8/2022

Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei nº 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 06/11/2022 e, em consequência, o fechamento do sistema Agenda Bio, a pesquisa eletrônica restou prejudicada neste período.

3.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP

A pesquisa de satisfação é realizada a partir de um formulário eletrônico disponível no site do Tribunal e 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 pelas unidades do Tribunal, nos seguintes quesitos: cortesia no atendimento, qualidade do serviço prestado e prazo do atendimento.

Período de Análise: 1º/5/2022 a 31/8/2022



4. ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SEAC



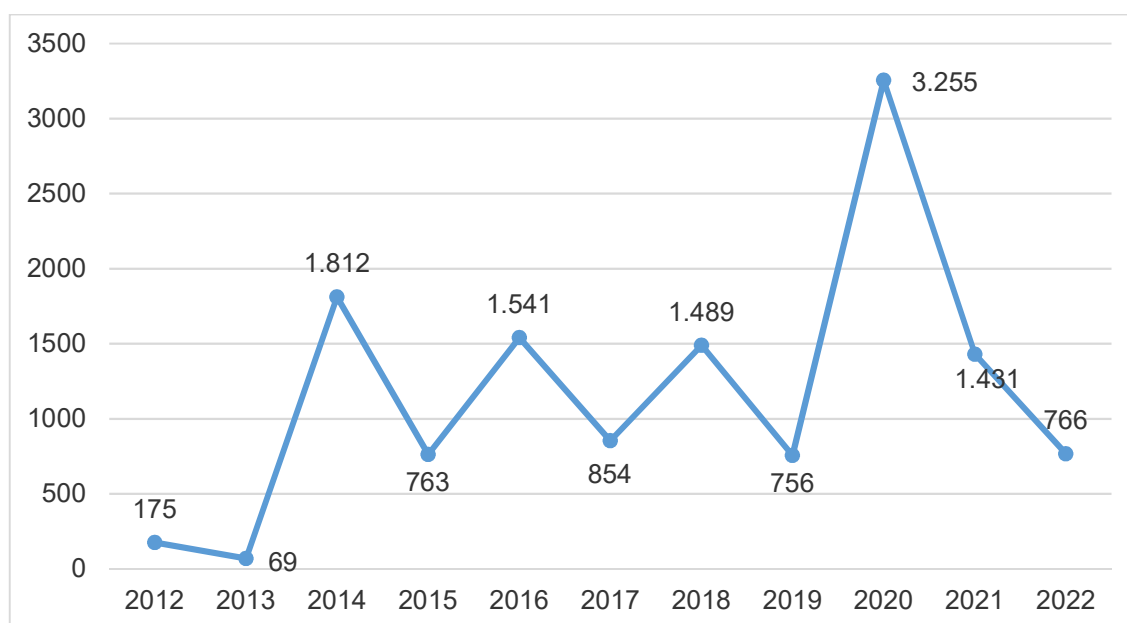
Canal de comunicação criado em 2012.

Unidade Gestora: Presidência

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

A partir de junho de 2022, houve a reestruturação das Secretarias do TRE-SP e o antigo Núcleo de Atendimento ao Eleitor-NIC passou a ser denominado de Seção de Atendimento ao Cidadão – SEAC, permanecendo sob gestão da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX).

4.1. Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC



Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	3.255	1.442	766*

Nota explicativa:

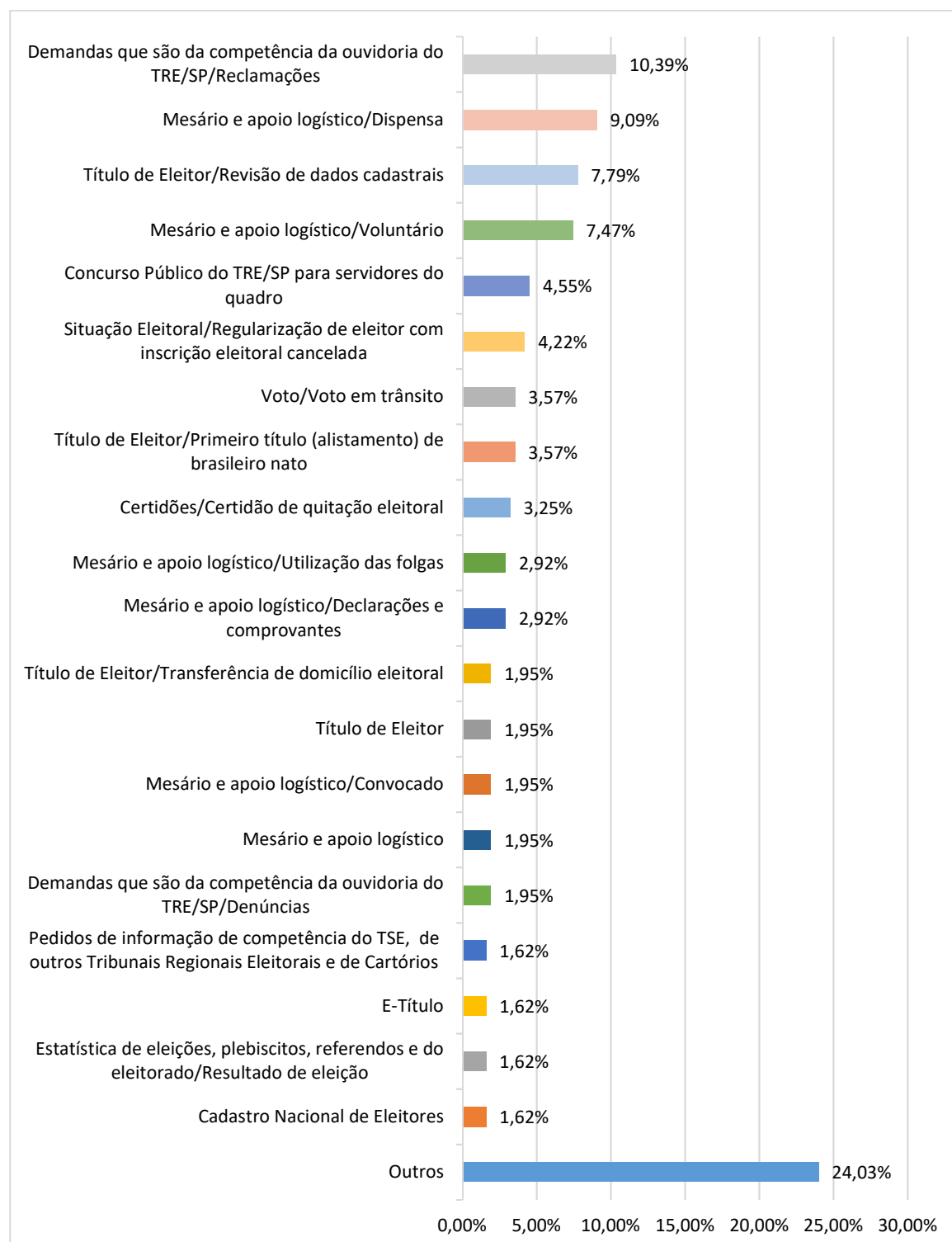
* Quantidade referente ao período de janeiro a agosto de 2022

4.2. Quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC

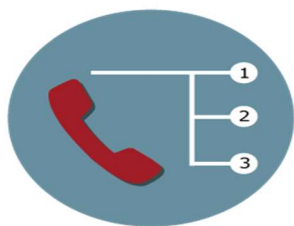
Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total de pedidos de informação: 308

4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre

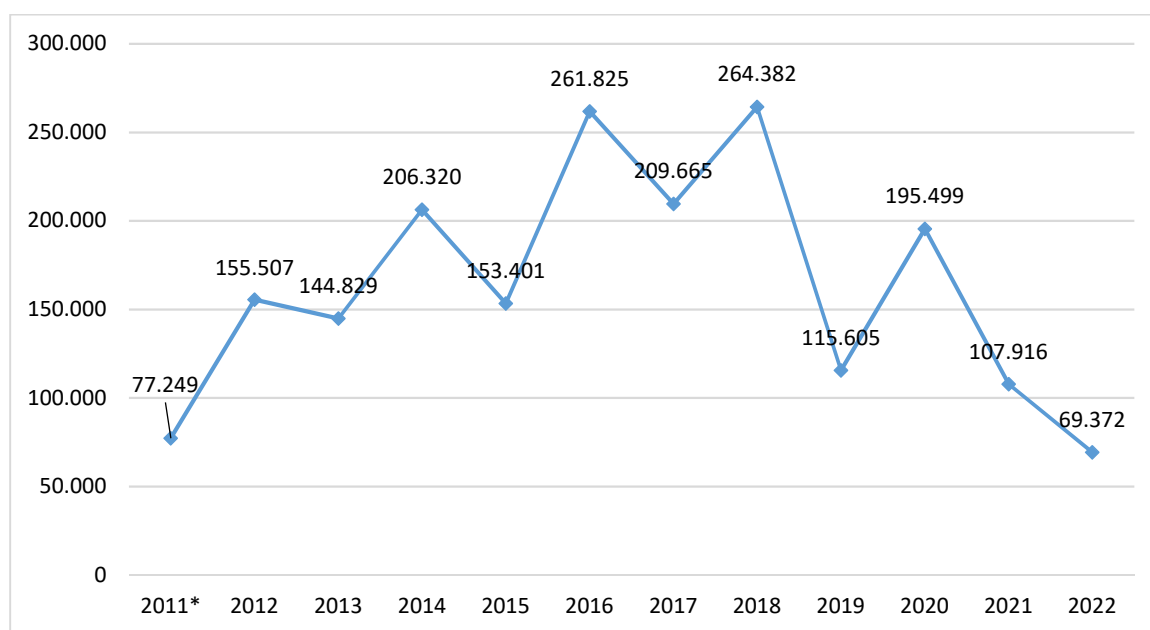


5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR – 148



Canal de comunicação criado em 2011, o qual estava sob gestão da Secretaria de Tecnologia da Informação. Em 2021, passou a integrar a ASSAC (atual COUVEX) e a partir de junho de 2022, reestruturou-se com a nomenclatura Central de Atendimento, vinculada à Seção de Atendimento ao Cidadão e permanecendo sob gestão da Coordenadoria Executiva da Ouvidoria (COUVEX).

5.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148



Evolução do total de atendimentos telefônicos

Ano	2011*	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total	77.249	155.507	144.829	206.320	153.401	261.825	209.665	264.382	115.605	195.499	107.916	69.372**

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 2022

5.2. Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Eleitor – 148

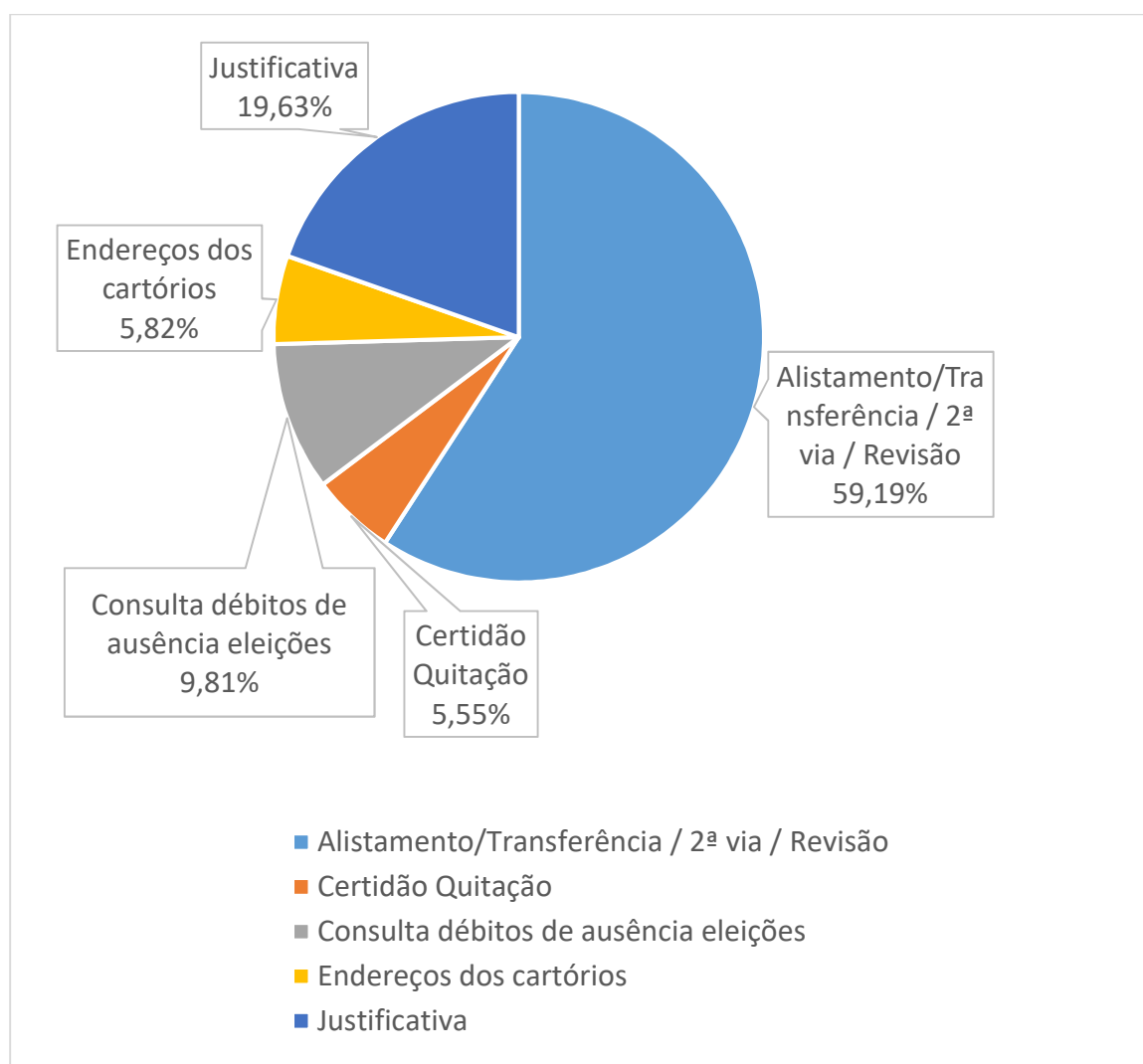
Período de 1º/5/2022 a 31/8/2022

Total: 25.768 demandas

ASSUNTO	mai.	jun.	jul.	ago.	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	8.847	1.621	1.890	2.894	15.252
Certidão Quitação	772	171	198	290	1.431
Consulta débitos de ausência eleições	1.992	156	153	226	2.527
Endereços dos cartórios	223	168	347	762	1.500
Justificativa	3.508	273	445	832	5.058
TOTAL	15.342	2.389	3.033	5.004	25.768

Período de 1º/05/2022 a 31/08/2022

Total: 25.768 demandas



6. ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Facebook



Twitter



Instagram



YouTube

Unidade Gestora: Secretaria de Comunicação Social

PERÍODO: de 1º/5/2022 a 31/8/2022

A Secretaria de Comunicação Social é responsável pelas programações, criações de conteúdo, estratégias, postagens e interações nas páginas oficiais do TRE-SP no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube e TikTok.

No período compreendido neste relatório, as páginas trouxeram campanhas e temas eleitorais variados, como publicações relacionadas ao fechamento do cadastro eleitoral, às eleições gerais (principais datas, orientações, normas, etc.), voto nulo e voto em branco, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, mesários, acessibilidade, combate à desinformação, e-Título, certidão de quitação e certidão circunstanciada, serviços disponíveis no site, aplicativo Pardal, temas socioambientais, entre outros. Além disso, foram veiculadas as campanhas Tamo Junto, voltada para os jovens, e a campanha Simplificando as Eleições, que esclarece os principais temas relacionados às Eleições 2022.

O TRE-SP aproxima-se do eleitor ao abrir a possibilidade de uma comunicação direta e imediata com ele. Nas redes sociais do TRE-SP, isso ocorre a todo momento. O eleitor esclarece suas dúvidas, recebe informações e novidades e passa a conhecer mais sobre o trabalho da Justiça Eleitoral, suas campanhas e as leis eleitorais vigentes. Nesse sentido, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho dos cartórios eleitorais, ao difundir as campanhas da Justiça Eleitoral e responder questões de eleitores, além de informar sobre os diversos serviços disponíveis no site da Justiça Eleitoral.

Em termos de atendimento ao público, nem todos os comentários geram questionamentos à Justiça Eleitoral. Essa observação é válida especialmente para os comentários feitos diretamente abaixo das publicações, pois muitas dessas manifestações se limitam a opinar sobre os temas ou marcar amigos e familiares para que tomem ciência da mensagem/campanha que seja de seu interesse. O TRE somente responde aos comentários que efetivamente realizam questionamento ou trazem qualquer desinformação que mereça reparo.

Considerando que o Instagram e o Facebook são empresas pertencentes a um mesmo grupo, as demandas recebidas em uma e outra puderam ser unificadas e respondidas diretamente na caixa de entrada do Facebook, na qual se concentra a maior parte dos atendimentos.

Ao longo do período, somando os comentários nas postagens com as mensagens “inbox” do **Facebook e Instagram, respondemos 770 questionamentos** sobre temas variados. No início do período compreendido neste relatório, surgiram muitas dúvidas sobre o fechamento do cadastro eleitoral e a utilização do Formulário Título Net. No restante do período, as perguntas mais recorrentes foram relacionadas aos mesários

(inscrição, convocação e treinamento), denúncias de irregularidades, voto em trânsito, biometria, local de votação e pagamento de multas.

No **Twitter**, **respondemos a 12 questionamentos** ao longo do quadrimestre.



Atualmente, a página do TRE-SP no Facebook conta com o total de **109.387 seguidores**. Ou seja, foram acrescentados 305 seguidores no quadrimestre.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Facebook:

	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Total no quadrimestre
Alcance *	272.923	121.440	166.419	153.848	714.630
Engajamento**	19.237	17.033	24.376	13.263	73.909

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

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

Temos também a avaliação da página, que é feita pelos usuários do Facebook.

Muitos deles confundem o cenário político brasileiro com o trabalho da Justiça Eleitoral paulista e a página do TRE-SP no Facebook. Ainda assim, a página conta com 3,7 estrelas entre as 5 possíveis, com base em 502 avaliações.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 502

Pontuação obtida:



(3,7 estrelas)



INSTAGRAM

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 2.817 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com **19.898 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Instagram:

	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Total no quadrimestre
Alcance *	103.004	202.194	221.008	66.798	593.004
Interações**	17.442	27.626	34.927	5.626	85.621

* 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 578 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje **14.930 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Twitter:

	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Total no quadrimestre
Impressões *	64.354	101.535	523.228	79.751	768.868
Engajamento**	2.094	3.732	16.000	2.474	24.300

* 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 **467 vídeos, 14.096 inscritos** (acréscimo de 680 em relação ao último quadrimestre) e um total de **1.831.791 visualizações** (acréscimo de 69.890 em relação ao quadrimestre anterior).

TIKTOK

A primeira publicação no TikTok do TRE-SP foi realizada no dia 30 de junho de 2022. Até o momento, o perfil conta com 214 seguidores e 158 curtidas.

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

No período de 1º/5/2022 a 31/8/2022, a “Carta de serviços” teve 29.938 visualizações.

B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

FALE COM A SECRETARIA

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



8 MENSAGENS

Período de 1º/05/2022 a 31/08/2022

FALE COM O PRESIDENTE

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

19 MENSAGENS

Período de 1º/05/2022 a 31/08/2022

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Unidade Gestora: Diretoria-Geral

Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021					
Unidade	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	Total no quadrimestre
Secretaria de Comunicação Social	1	-	-	-	1
Secretaria de Gestão de Pessoas	3	1	-	1	5
Secretaria de Gestão e Serviços	-	-	1	-	1
Secretaria de Tecnologia da Informação	1	-	-	-	1
TOTAL	5	1	1	1	8

Obs.: O número total considera todas as unidades que se manifestaram. Um chamado pode demandar a manifestação de mais de uma unidade.

8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Unidade Gestora: Presidência

No período de 1º/05/2022 a 31/08/2022 foram recebidas 19 mensagens de servidoras e servidores dirigidas ao Presidente do TRE-SP.

Evolução das mensagens "Fale com Presidente"

ANO	2018	2019	2020	2021	2022
Total	325	163	58	16	34*

Nota explicativa:

* Quantidade referente ao período de janeiro a agosto de 2022



OUVIDORIA
TRE-SP