



RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: Maio a Agosto de 2019

Administração do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

CARLOS EDUARDO CAUDURO PADIN

Desembargador Presidente

WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR

Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

CLAUCIO CRISTIANO DE ABREU CORRÊA

Diretor-Geral

Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

VITOR GAMBASSI PEREIRA

Juiz Ouvidor

Equipe de apoio:

Regina Rufino - Assistente

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Suely Ito

Núcleo da Estatística da Gestão Estratégica

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Regina Rufino

Helena Vitorino

Luciana Rocha Laporta

Suely Ito

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo

Rua Francisca Miquelina, 123

Bela Vista

São Paulo - SP

CEP 01316-900

Setembro/2019



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

4º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/05/2019 a 31/08/2019

SÃO PAULO

SUMÁRIO

A) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	6
1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA	7
1.1 Canais de comunicação da Ouvidoria	7
1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria	7
1.3 Quantidade de demandas acumuladas	8
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019	9
1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019	11
1.6 Reclamações	12
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019	12
1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	14
1.7 Elogios	17
1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019	18
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/05/2019 a 31/08/2019	21
1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019	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	32
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

4.526.082

Atendimentos de 01/01/2019 a 31/08/2019



Central de Atendimento ao Eleitor

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

Disque 148*

(Serviço Tarifado).

45.623

Atendimentos de 1/5/2019 a 31/8/2019



Carta de Serviços ao Usuário

54.103

visualizações
1/5/2018 a 31/08/2019

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.

233

Atendimentos de 1/5/2019 a 31/8/2019

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



MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER

@trespjusbr

12.295

seguidores



YouTube

/trespjusbr

4.690

inscritos

983.128

visualizações



Facebook

/tresp.official

88 mil

Seguidores

Com um alcance de mais de
22 milhões até 31/08/2019



Instagram

/trespjusbr

9.276

curtidas

2100

Seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

379

Atendimentos de 1/5/2019 a 31/8/2019

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



1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA

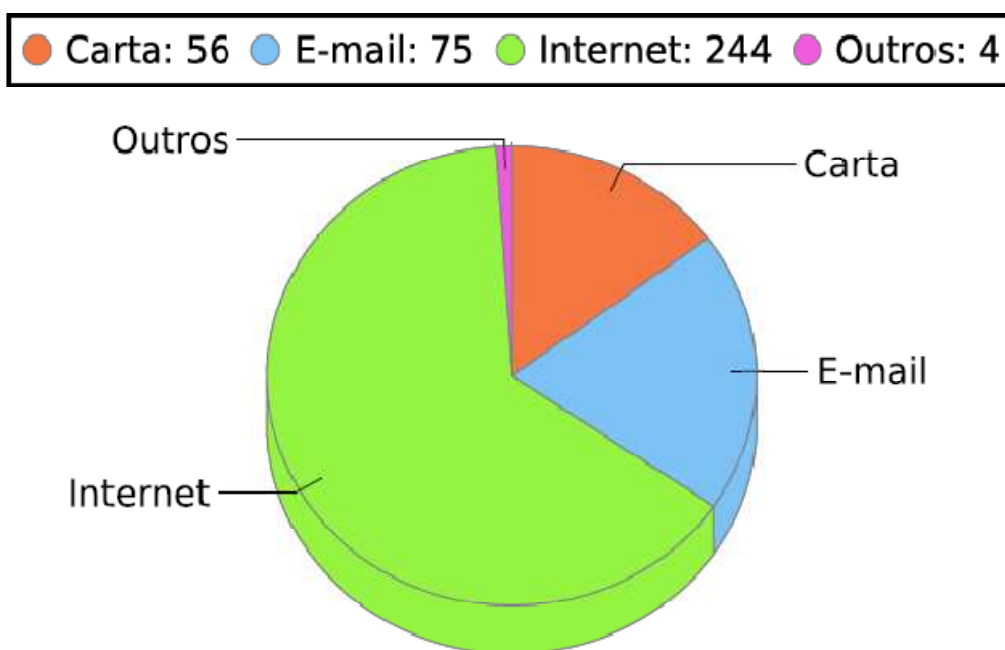


Canal de comunicação criado em 26/07/2011
Gestor Juiz Ouvidor Vitor Gambassi Pereira
Resolução CNJ n. 103/2010
Lei n. 13.460/2017
Resolução TRE-SP n. 468/2018

1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

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

Abrangência: 1/05/2019 a 31/08/2019



1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

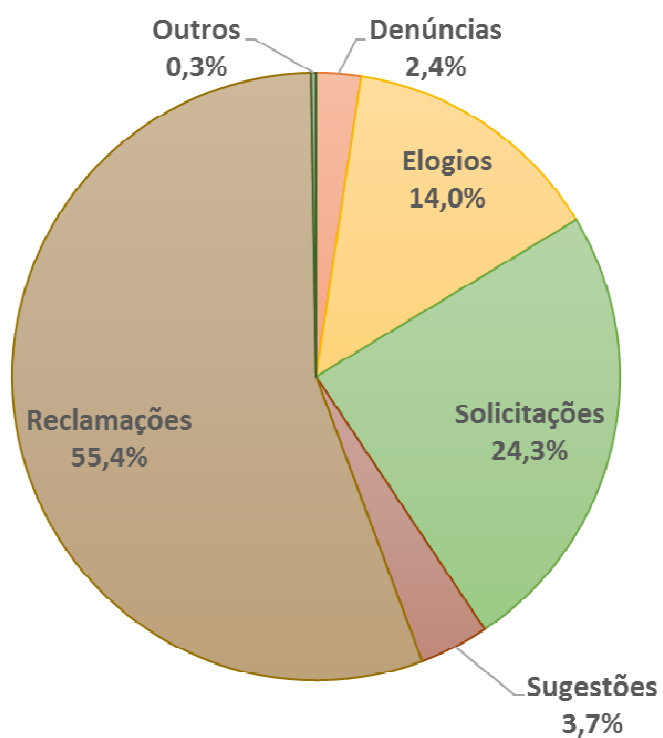
Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 ¹
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	711
Total Geral: 12.132									

¹Acumulado até 31.8.2019

1.3. Quantidade de demandas acumuladas

Tipo			
	Acumulada no período de 26/07/2011 a 30/04/2019	Registrada no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019	Total
Denúncias	1014	9	1.023
Elogios	1.435	53	1.488
Solicitações	2.757	92	2.849
Sugestões	522	14	536
Reclamações	5.240	210	5.450
Outros	785	1	786
Total	11.753	379	12.132

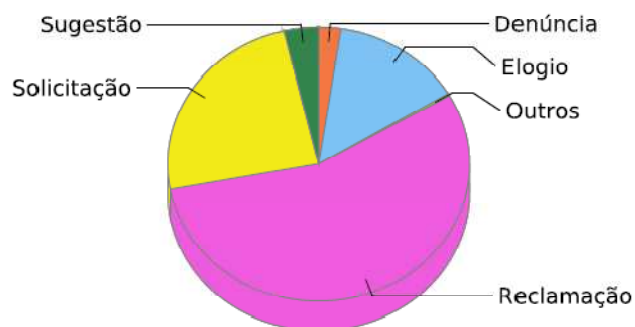
Período: 1º/05/2019 a 31/08/2019



1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

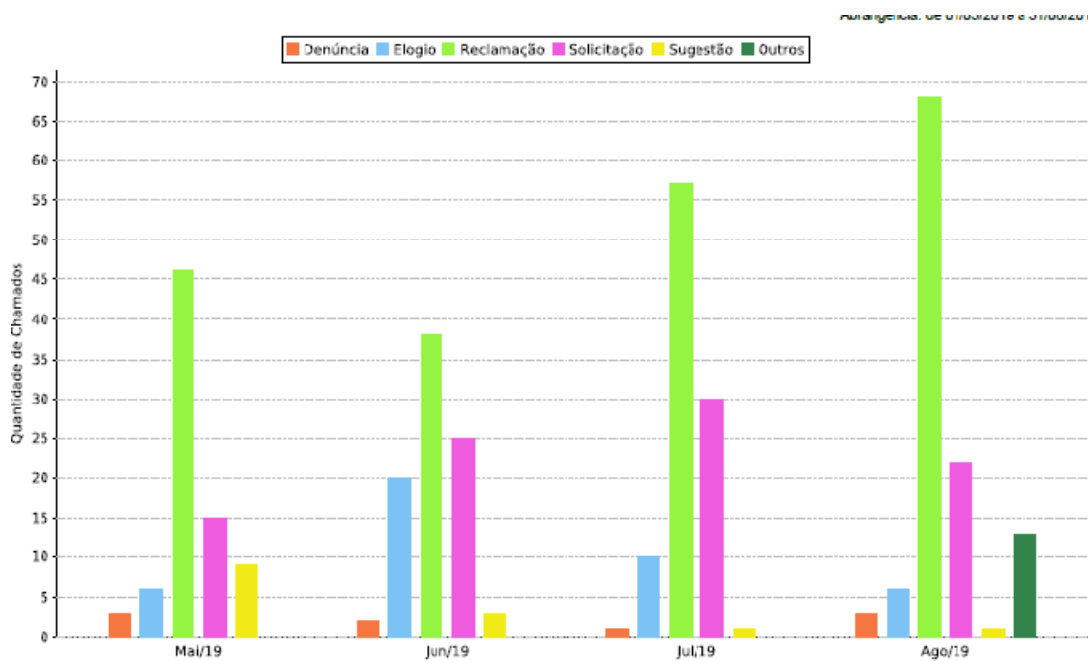
Abrangência: de 01/05/2019 a 31/08/2019

Denúncia: 9 Elogio: 53 Outros: 1 Reclamação: 210 Solicitação: 92 Sugestão: 14



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	2,37 %	9
Elogio	13,98 %	53
Outros	0,26 %	1
Reclamação	55,41 %	210
Solicitação	24,27 %	92
Sugestão	3,69 %	14
Total		379

O gráfico abaixo demonstra que as demandas relativas a reclamações predominaram no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019.

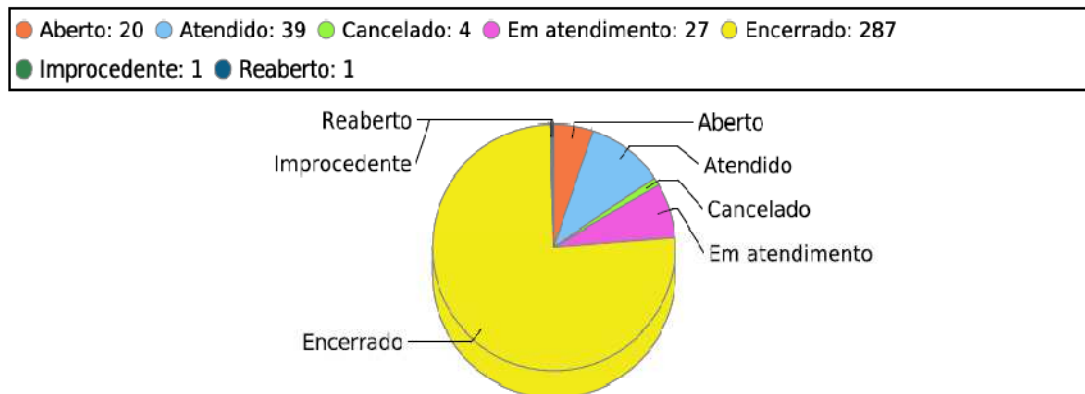


Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	Mai/19	3
	Jun/19	2
	Jul/19	1
	Ago/19	3
TOTAL		9
ELOGIO	Mai/19	6
	Jun/19	20
	Jul/19	10
	Ago/19	17
TOTAL		53
RECLAMAÇÃO	Mai/19	46
	Jun/19	38
	Jul/19	57
	Ago/19	69
TOTAL		210
SOLICITAÇÃO	Mai/19	15
	Jun/19	25
	Jul/19	30
	Ago/19	22
TOTAL		92
SUGESTÃO	Maio/19	9
	Jun/19	3
	Jul/19	1
	Ago/19	1
TOTAL		14
OUTROS	Ago/19	1
TOTALGERAL		379

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

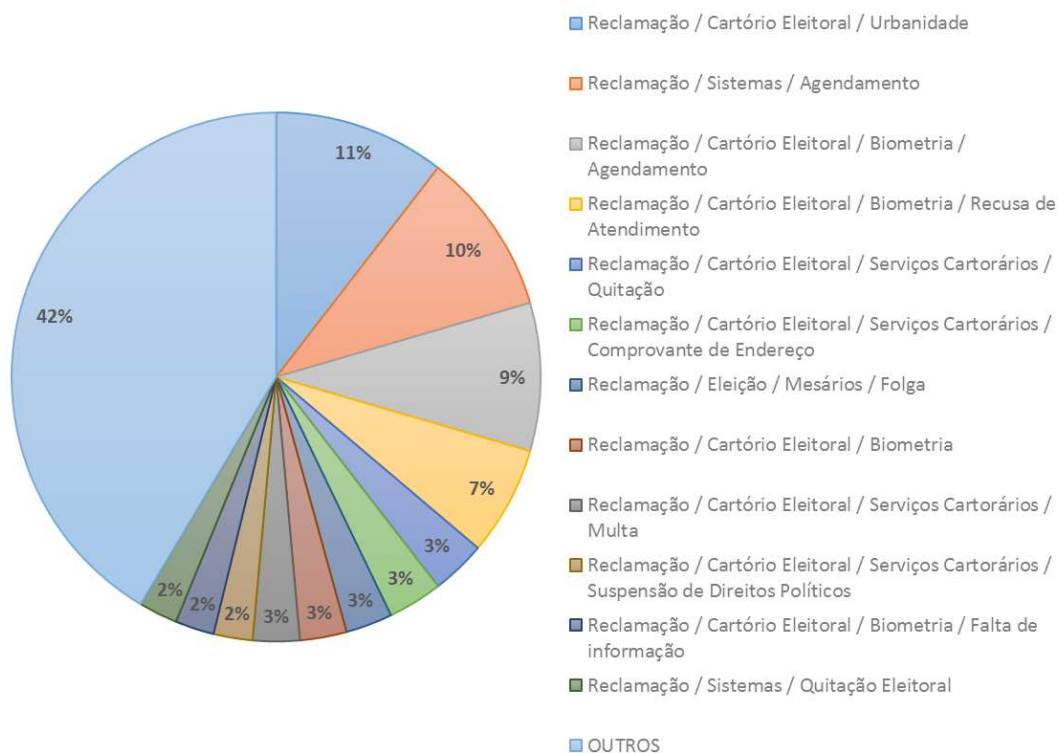
Abrangência: de 01/05/2019 a 31/08/2019





1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/05/2019 a 31/08/2019

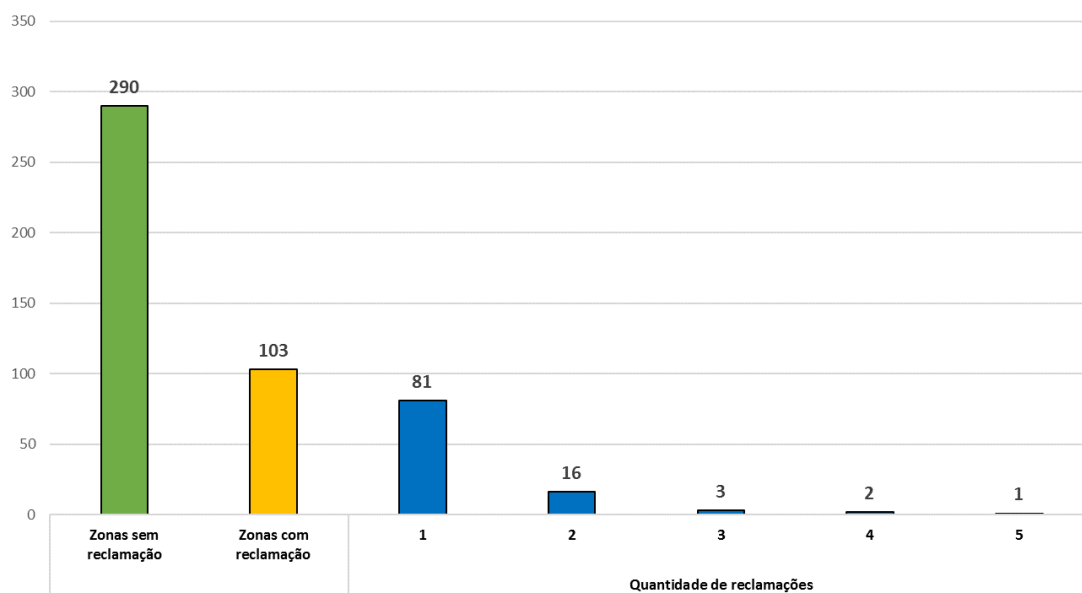


1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

Assunto	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	22
Reclamação / Sistemas / Agendamento	21
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Agendamento	19
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Recusa de Atendimento	14
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação	7
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Comprovante de Endereço	7
Reclamação / Eleição / Mesários / Folga	6
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	6

Assunto	Quant.
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	6
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	5
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Falta de informação	5
Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitoral	5
OUTROS	87
Total	210

**1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre
Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019**



ZE/Unidades	Quant.
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	5
70ª ZE - MARÍLIA	4
75ª ZE - MOJI-MIRIM	4
266ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	3
323ª ZE - PAULÍNIA	3
324ª ZE - TABOÃO DA SERRA	3
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	2
16ª ZE - ATIBAIA	2
49ª ZE - IBITINGA	2
52ª ZE - ITAPETININGA	2
59ª ZE - ITU	2
135ª ZE - SERTÃOZINHO	2
186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE	2
257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	2
258ª ZE - SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS	2
292ª ZE - NOVA ODESSA	2

ZE/Unidades	Quant.
296ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	2
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	2
373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO	2
385ª ZE - ARARAQUARA	2
390ª ZE - SÃO PAULO - CANGAÍBA	2
392ª ZE - SÃO PAULO - PONTE RASA	2
3ª ZE - SÃO PAULO - SANTA IFIGÊNIA	1
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	1
5ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM PAULISTA	1
12ª ZE - PARAGUAÇU PAULISTA	1
13ª ZE - ARARAQUARA	1
21ª ZE - BARRETOS	1
24ª ZE - BEBEDOURO	1
33ª ZE - CAMPINAS	1
35ª ZE - CAMPOS DO JORDÃO	1
55ª ZE - ITÁPOLIS	1

ZE/Unidades	Quant.
62ª ZE - JACAREÍ	1
76ª ZE - MONTE ALTO	1
94ª ZE - PIRAJU	1
99ª ZE - POMPÉIA	1
101ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	1
102ª ZE - PRESIDENTE VENCESLAU	1
109ª ZE - SERRANA	1
110ª ZE - RIO CLARO	1
116ª ZE - SANTA RITA DO PASSA QUATRO	1
122ª ZE - SÃO JOÃO DA BOA VISTA	1
124ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PARDO	1
131ª ZE - SÃO ROQUE	1
134ª ZE - SERRA NEGRA	1
141ª ZE - TAUBATÉ	1
153ª ZE - MIRANDÓPOLIS	1
170ª ZE - MATÃO	1
174ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
177ª ZE - SÃO VICENTE	1
181ª ZE - SUZANO	1
189ª ZE - ITANHAÉM	1
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	1
199ª ZE - BARUERI	1
211ª ZE - INDAIATUBA	1
212ª ZE - GUARUJÁ	1
216ª ZE - MOGI GUAÇU	1
227ª ZE - COTIA	1
229ª ZE - VARGEM GRANDE DO SUL	1
230ª ZE - SUMARÉ	1
234ª ZE - FARTURA	1
237ª ZE - MAIRIPORÃ	1
244ª ZE - PIRACICABA	1
251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS	1
253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ	1

ZE/Unidades	Quant.
263ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
271ª ZE - SOROCABA	1
272ª ZE - SANTOS	1
273ª ZE - SANTOS	1
287ª ZE - MOGI DAS CRUZES	1
289ª ZE - PENÁPOLIS	1
290ª ZE - ASSIS	1
295ª ZE - PERUÍBE	1
298ª ZE - BRAGANÇA PAULISTA	1
299ª ZE - ARAÇATUBA	1
301ª ZE - AVARÉ	1
302ª ZE - FERNANDÓPOLIS	1
305ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
306ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
312ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	1
313ª ZE - OURINHOS	1
320ª ZE - SÃO PAULO - JABAQUARA	1
327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	1
335ª ZE - ARUJÁ	1
342ª ZE - SOROCABA	1
344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA	1
354ª ZE - CAJAMAR	1
358ª ZE - MONTE MOR	1
359ª ZE - ITAPEVI	1
361ª ZE - HORTOLÂNDIA	1
365ª ZE - MAUÁ	1
367ª ZE - FRANCISCO MORATO	1
377ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	1
378ª ZE - CAMPINAS	1
380ª ZE - CAMPINAS	1
386ª ZE - BARUERI	1
396ª ZE - JACAREÍ	1

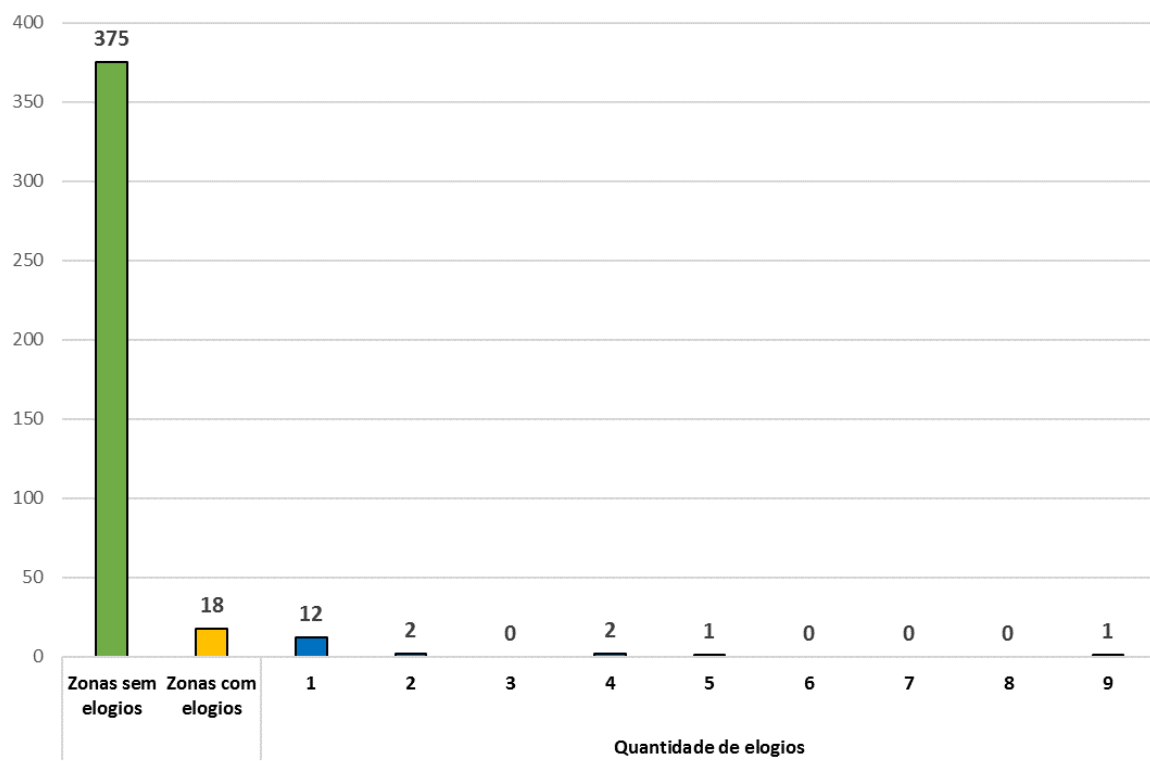
ZE/Unidades	Quant.
400ª ZE - MARÍLIA	1
401ª ZE - FERRAZ DE VASCONCELOS	1
402ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE	1

ZE/Unidades	Quant.
407ª ZE - TAUBATÉ	1
412ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1
Total	135



1.7 ELOGIOS

Período: 1º/05/2019 a 31/08/2019



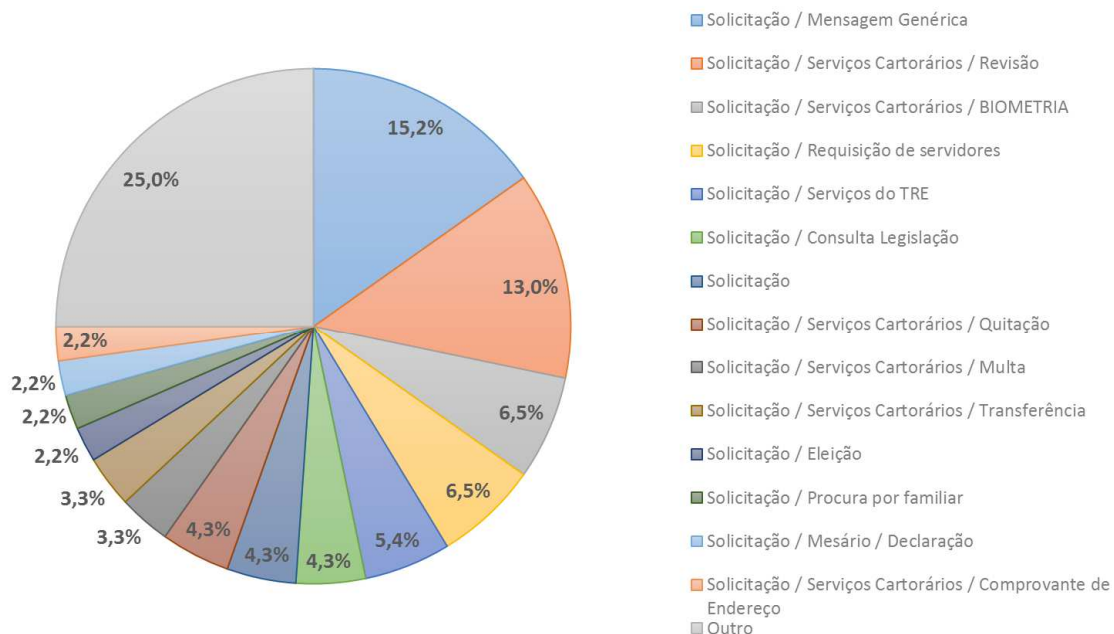
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

ZE/Unidades	Quant.
423ª ZE - CAMPINAS	9
256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI	5
75ª ZE - MOJI-MIRIM	4
406ª ZE - PRAIA GRANDE	4
40ª ZE - CATANDUVA	2
211ª ZE - INDAIATUBA	2
6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA	1
8ª ZE - AMPARO	1
46ª ZE - FRANCA	1
54ª ZE - ITAPIRA	1
240ª ZE - FRANCA	1
265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
274ª ZE - CAMPINAS	1
291ª ZE - FRANCA	1
305ª ZE - RIBEIRÃO PRETO	1
320ª ZE - SÃO PAULO - JABAQUARA	1
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	1
416ª ZE - TABOÃO DA SERRA	1
Total	38

1.8 SOLICITAÇÕES

Período: 1º/05/2019 a 31/08/2019

1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre



Assunto	Quant.
Solicitação / Mensagem Genérica	14
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	12
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	6
Solicitação / Requisição de servidores	6
Solicitação / Serviços do TRE	5
Solicitação / Consulta Legislação	4
Solicitação	4
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	4
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	3
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	3
Solicitação / Eleição	2
Solicitação / Procura por familiar	2

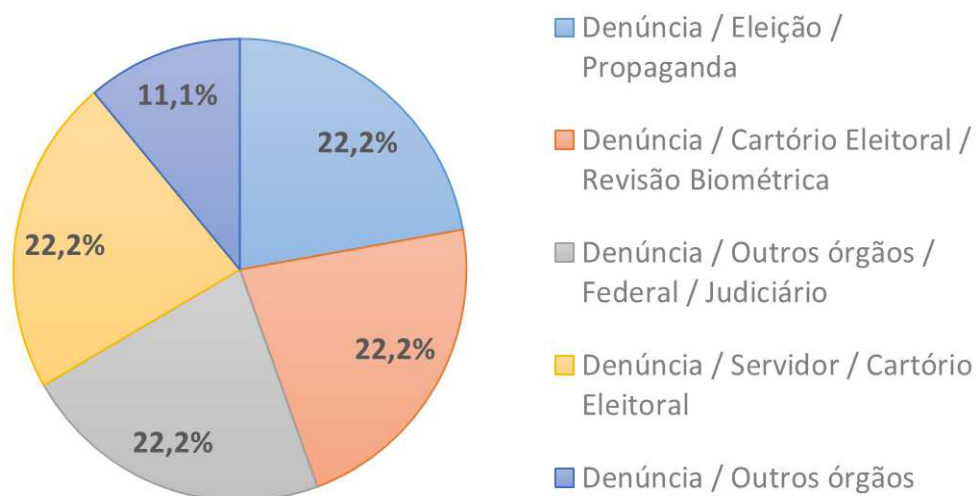
Assunto	Quant.
Solicitação / Mesário / Declaração	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Comprovante de Endereço	2
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	2
Solicitação / Mesário / Dispensa	2
Solicitação / certidão	2
Solicitação / Andamento processual	2
Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência	1
Solicitação / Eleição	1
Solicitação / NIC	1
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	1
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Servidor	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	1
Solicitação / Consulta Legislação / Registro de Candidatura	1
Solicitação / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	1
Solicitação / Mesário / Apoio Logístico	1
Solicitação / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	1
Solicitação / Mesário / Inscrição para mesário voluntário	1
Solicitação / Mesário	1
Solicitação / Novas Eleições	1
Solicitação / Serviços Cartorários	1
Total	92



1.9 DENÚNCIAS

Período: 1º/05/2019 a 31/08/2019

1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019



Assunto	Quant.
Descrição	Quant.
Denúncia / Eleição / Propaganda	2
Denúncia / Cartório Eleitoral / Revisão Biométrica	2
Denúncia / Outros órgãos / Federal / Judiciário	2
Denúncia / Servidor / Cartório Eleitoral	2
Denúncia / Outros órgãos	1
Total	9

1.9.2. Unidades com denúncias registradas no período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

Assunto	Quant.
Não vinculado*	4
16ª ZE - Atibaia	2
23ª ZE - Bauru	1
385ª ZE - Araraquara	1
TRE-SP	1
Total	9

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/05/2019 a 31/08/2019 estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

Período: de 1º/05/2019 a 31/08/2019

Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania



Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania			
INDICADOR:	Índice de respostas a contatos dirigidos à Ouvidoria		
O que mede	O percentual de contatos dirigidos à Ouvidoria que receberam resposta		
Para que medir	Avaliar o grau de prontidão da Ouvidoria		
Quem mede	Ouvidoria		
Quando medir	Trimestralmente		
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e respostas expedidas pela Ouvidoria		
Como medir	Total de Contatos que Receberam Resposta no Período Base (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos no Período Base(TCR) acrescido do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem. $(TCRR / (TCR+TRP)) \times 100$ $\frac{340}{408 + 140} \cdot 100 = 0,6204 \cdot 100 = 62,04\%$ Obs.: São excluídos do indicador os contatos definidos, em norma ou instrução aplicável às atividades da Ouvidoria, como improcedentes, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta ou excluídos da competência do Órgão		
Situação			
Período: 2018 Abr/Mai/Jun/Jul	Período: 2018 Ago/Set/Out/ Nov/Dez	Período: 2019 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2019 Mai/Jun/Jul/Ago
95,33%	99,26%	97,59%	62,04%
Meta			
Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria			

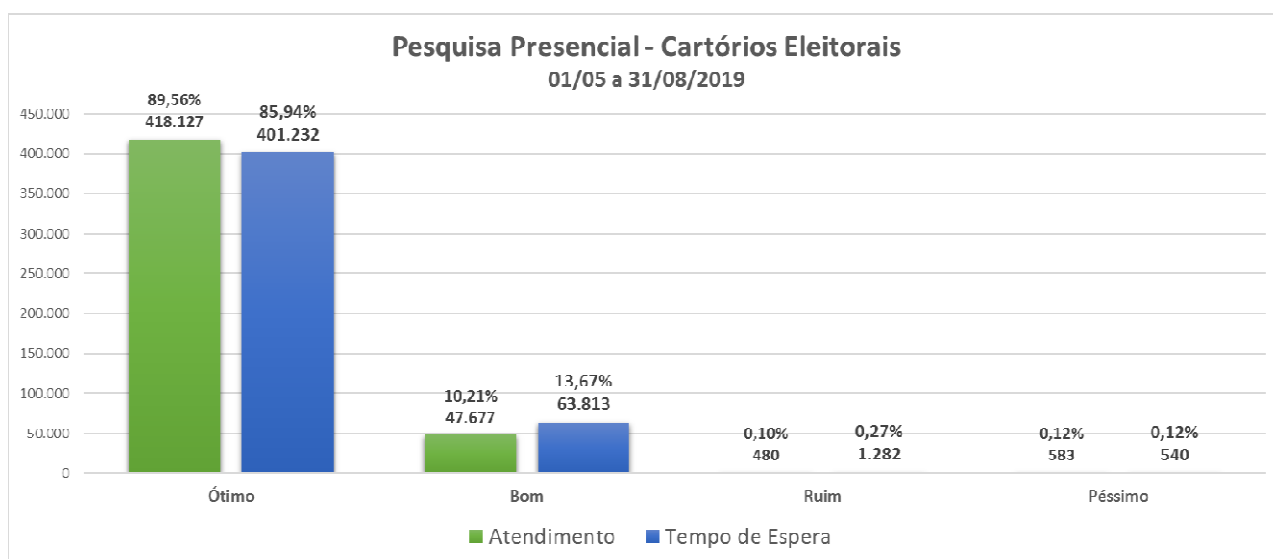
Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania	
INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria	
O que mede	O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada chamado dirigido à Ouvidoria e o envio de sua resposta
Para que medir	Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria
Quem mede	Unidade responsável pela operacionalização dos atendimentos da Ouvidoria
Quando medir	Trimestralmente
Onde medir	Registro de comunicações recebidas e expedidas pela Ouvidoria
Como medir	Somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato ($\sum$ 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 :	1º quadrimestre/2019 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 3,99 2º quadrimestre/2019 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 5,47
Meta	Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 6 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: 01/05/2019 a 31/08/2019
TOTAL DE ATENDIMENTOS NO PERÍODO: 466.867



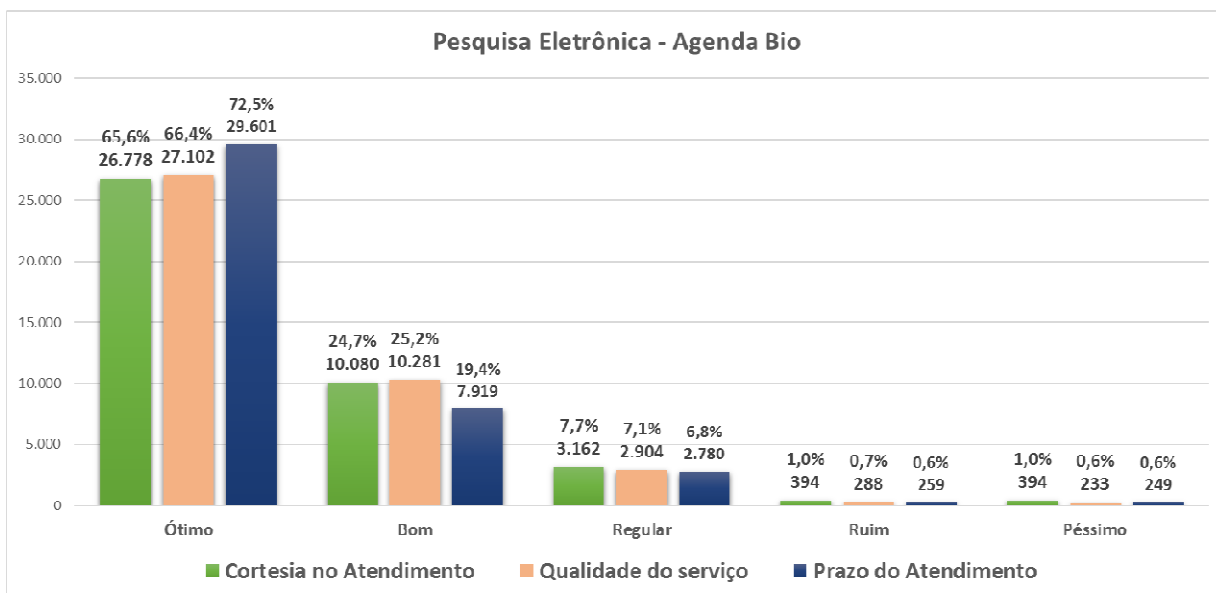
	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Total
Atendimento	418.127	47.677	480	583	466.867
% do Total	89,56%	10,21%	0,10%	0,12%	100%
Tempo de Espera	401.232	63.813	1.282	540	466.867
% do Total	85,94%	13,67%	0,27%	0,12%	100%

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

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: 04/06/2019 (Início do sistema) a 31/08/2019



	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Cortesia no Atendimento	26.778	10.080	3.162	394	394	40.808
% Total	65,6%	24,7%	7,7%	1,0%	1,0%	100,0%
Qualidade do serviço	27.102	10.281	2.904	288	233	40.808
% Total	66,4%	25,2%	7,1%	0,7%	0,6%	100,0%
Prazo do Atendimento	29.601	7.919	2.780	259	249	40.808
% Total	72,5%	19,4%	6,8%	0,6%	0,6%	100,0%

Perguntas	Satisfeitos (Ótimo e bom)	Insatisfeitos
Cortesia no Atendimento	90,3%	9,7%
Qualidade do serviço	91,6%	8,4%
Prazo do Atendimento	91,9%	8,1%

3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

Total de questionários aplicados: 340

Total de questionários respondidos: 70

Abrangência: de 01/05/2019 a 31/08/2019

Total de pesquisas enviadas no 340

Total de pesquisas respondidas: 70



Critério	Satisfeitos	Insatisfeitos
Informações no site	75,71%	24,29%
Clareza da resposta	74,29%	25,71%
Solução apresentada	68,57%	31,43%
Tratamento recebido	80,00%	20,00%
Tempo de envio	72,86%	27,14%

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	442

* Acumulado até 31/08/2019.

4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

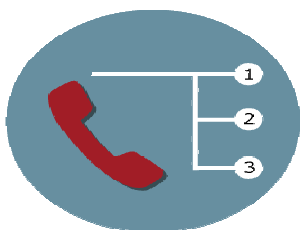
Total de pedidos de informação: Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

Assunto	Maio	Junho	Julho	Agosto*
Comunicação de irregularidade	0	0	0	
Consulta - artigo 30,VIII, CE	2	0	0	
Estatística/eleições	11	8	18	
Jurisdicional - processos	3	1	0	
Recadastramento biométrico	13	10	14	
Servidor (concurso/req/juiz)	14	6	3	
Sistemas Informatizados	0	3	1	
Situação eleitoral	29	18	28	
Total mensal	72	46	64	51
Total quadrimestre	233			

Nota explicativa

* a partir de agosto/2019, com a implementação de novo sistema eletrônico de gerenciamento de demandas no NIC, alterou-se a sistemática de contagem, motivo pelo qual a classificação apresentada para o mês de agosto/2019 baseia-se na situação e não no assunto.

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	82.979

Nota explicativa:

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

**Acumulado até 31/08/2019

5.2. Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148

Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

ASSUNTO	Maio	Junho	<u>Julho</u>	Agosto	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	1.809	1.290	2.049	2.089	7.237
Certidão Quitação	222	172	2.841	219	3.454
Consulta débitos de ausência eleições	434	205	233	259	1.131
Endereço Cartórios	185	171	231	235	822
Justificativa	1.015	273	373	374	2.035
Dúvidas Biometria	1.555	1.295	2.841	3.370	9.061
Dúvidas Agendamento	799	624	1.347	1.530	4.300
Emails respondidos	58	57	72	58	245
TOTAL					28.285

6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Canal de comunicação criado em 21 de setembro de 2015
<https://www.facebook.com/tresp.oficial>
Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social

A Coordenadoria de Comunicação Social é responsável pelas programações, criações de conteúdo, estratégias, postagens e interações no Facebook. A página oficial do TRE-SP nessa mídia foi criada em 21 de setembro de 2015.

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

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

Desempenho do TRE-SP no Facebook			
Interações	2017	2018	2019*
Alcance	18.925.698	15.000.387	8.193.957
Curtidas nos posts	48.879	401.346	252.997
Compartilhamentos	32.163	110.370	85.063
Cliques no link	157.170	102.069	74.313
Comentários	22.241	40.915	22.455

*Acumulado até 31/08/2019

A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

Interações Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019					
Tipo de Interação	Maio/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Total no quadrimestre
Alcance *	1.159.597	782.150	910.833	1.700.173	4.552.803
Curtidas nos posts**	37.843	23.471	25.824	28.267	114.865
Compartilhamentos***	12.112	7.289	8.319	13.300	41.020
Cliques no link****	10.584	4.689	4.017	17.801	37.091
Comentários*****	2.958	1.416	1.334	5.724	11.432

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

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

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

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

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



CURTIDAS

Desde a entrada do TRE-SP no Facebook, até 31 de agosto de 2019, a página do TRE-SP já obteve 88.000 seguidores.

Quantidade líquida de curtidas na página				
Maio/19	Junho/19	Julho/19	Agosto/19	Total - Quadrimestre
1.114	209	465	1.662	3.450

6.1. Pesquisa de Satisfação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 428

Pontuação obtida:



(3,6 estrelas)

6.2. Posts - principais temas difundidos pelo Facebook



POSTS - Principais temas difundidos pelo Facebook

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

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

Temas dos questionamentos respondidos	Maio/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Quadrimestre
Agendamento	88	53	133	140	414
A biometria é obrigatória na cidade "A"?	10	30	92	126	258
Quais documentos preciso levar?	6	11	25	34	76
Prazo	25	22	42	120	209
Alistamento/transferência/2ª via/revisão	28	15	41	89	173
Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria?	16	5	16	29	66
e-Título	0	0	6	0	6
Denúncia de irregularidades	1	0	1	1	3
Locais e horários de atendimento	57	65	93	137	352
Certidão de Quitação Eleitoral e outras certidões	2	0	2	0	4
Justificativa	2	0	1	2	5
Mesários / Mesário voluntário	0	0	7	0	7
Regularização do título / multas	17	3	22	19	61
Dúvidas sobre o voto	1	0	7	2	10
Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação	3	0	0	0	3
Concursos e Estágios	0	4	0	77	81
Críticas sobre agendamento/site	4	5	18	26	53
Críticas filas/atendimento	2	2	1	2	7
Outras críticas	3	3	5	4	15
Outras dúvidas sobre biometria	35	23	103	95	256
Outros questionamentos	7	14	19	21	61
Acessibilidade	0	0	0	0	0
Total	307	255	634	924	2.120

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.

33 MENSAGENS

Período de 1º/5/2019 a 31/08/2019

FALE COM O PRESIDENTE

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

63 MENSAGENS

Período de 1º/5/2019 a 31/08/2019

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019

Unidade	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	2	0	1	0	3
Coordenadoria de Comunicação Social	2	0	0	0	2
Corregedoria Regional Eleitoral	0	4	1	1	6
Secretaria de Administração de Material	1	0	0	0	1
Secretaria de Gestão de Pessoas	5	1	5	0	11
Secretaria Judiciária	0	0	1	0	1
Secretaria de Orçamento e Finanças	2	0	1	0	3
Secretaria de Tecnologia da Informação	0	1	5	0	6
TOTAL	12	6	14	1	33

8. FALE COM O PRESIDENTE



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

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

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

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

No segundo quadrimestre de 2019, mais precisamente, o Canal recepcionou 63 mensagens, dentre as quais 41 foram respondidas e 22 eram anônimas.

Período de 1º/05/2019 a 31/08/2019					
Unidade	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Total no quadrimestre
Secretaria de Gestão de Pessoas	9	4	2	2	17
Secretaria de Administração de Material	0	0	0	0	0
Coordenadoria de Comunicação Social e Corregedoria	6	1	0	1	8
Secretaria de Gestão de Serviços	0	1	0	0	1
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	4	1	0	0	5
Assessoria Jurídica	0	0	0	0	0
Elogios à Administração	0	1	0	0	1
Secretaria Judiciária	0	0	0	0	0
Sugestão Administrativa	0	0	0	0	0
Escola Judiciária Eleitoral	0	1	0	0	1
Presidência	0	1	5	1	7
Secretaria de Tecnologia de Informação	0	0	1	0	1
Mensagens Anônimas	4	12	2	4	22
TOTAL	23	22	10	8	63

