



**OUVIDORIA
TRE-SP**

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

Período: setembro a dezembro 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 (de 13/01/2020 até 31/08/2021)

Juiz Ouvidor

SILMAR FERNANDES (de 1º/09 até 31/12/2021)

Desembargador Ouvidor

Assessoria de Atendimento ao Cidadão - ASSAC

Magaly Silicani Cardoso

Assessora

Equipe do Núcleo de Apoio à Ouvidoria:

Suely Ito

Assistente

Flávia Maria Uzuba

Helena Vitorino

Imad Ali Nasser

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

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



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

11º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/9/2021 a 31/12/2021

SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria.....	6
A - CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	8
1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA.....	9
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 (2011 a 2021).....	10
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021.....	11
1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021	13
1.6 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/9/2021 a 31/12/2021	14
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021	15
1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre	16
1.7 ELOGIOS - Período: 1º/9/2021 a 31/12/2021	18
1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021	18
1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/9/2021 a 31/2/2021.....	19
1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre	20
1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/9/2021 a 31/12/2021	21
1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021	21
2. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	22
Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania	22
<u>Índice de contato com a Ouvidoria.....</u>	<u>22</u>
<u>Tempo médio de resposta (dias)</u>	<u>22</u>
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS	25
3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais.....	25
3.2 Pesquisa Eletrônica.....	25
3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria	26
4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	27
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
5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR – 148	29
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
6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	31
B. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	35
7. FALE COM A SECRETARIA.....	36
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 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 Corona vírus (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, diante do agravamento da transmissão.

1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



**OUVIDORIA
TRE-SP**

Canal de comunicação criado em 26/7/2011

Gestor: Juiz Ouvidor

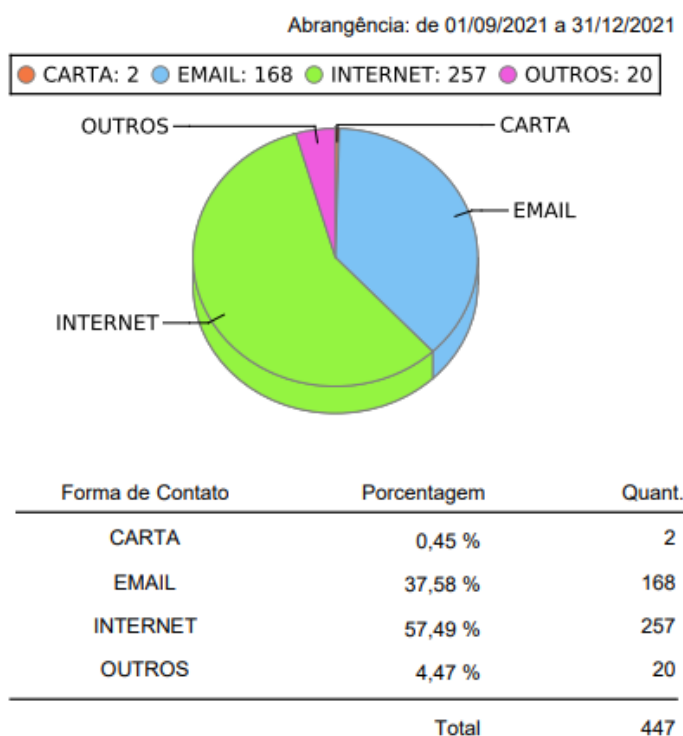
Resolução CNJ n. 103/2010

Lei n. 13.460/2017

Resolução TRE-SP n. 454/2018

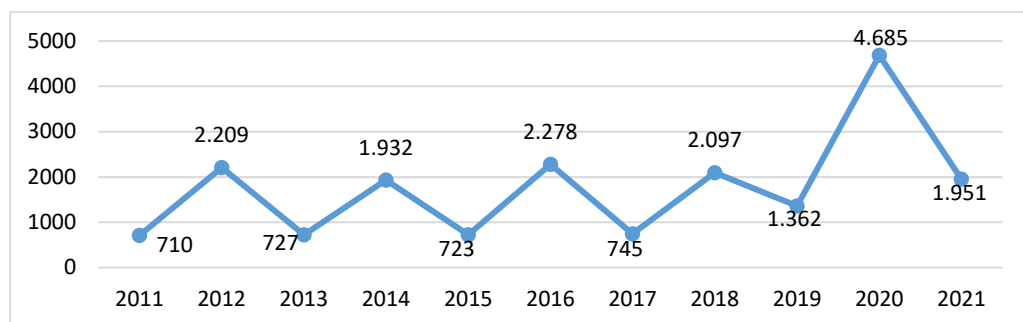
1.1. Canais de comunicação da Ouvidoria

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.



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

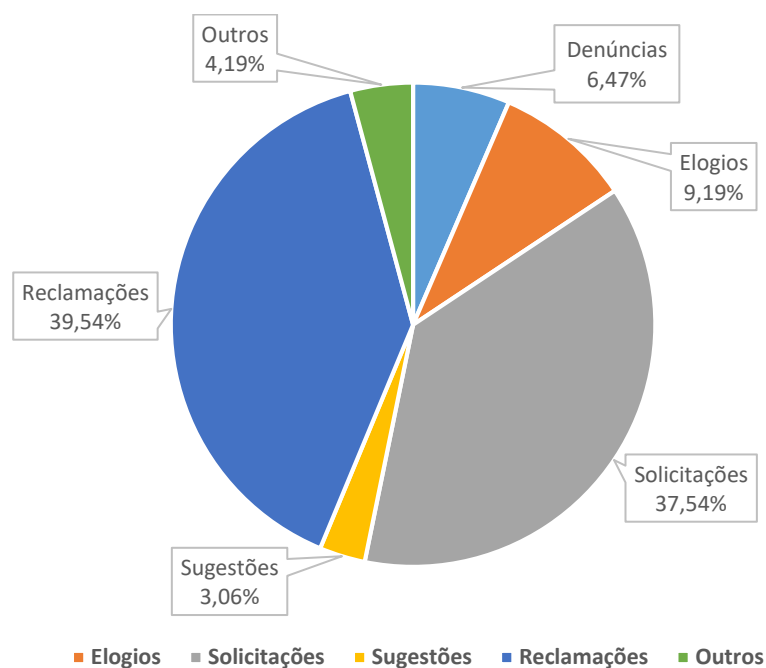


Ano	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	710	2.209	727	1.932	723	2.278	745	2.097	1.362	4.685	1.951
Total Geral: 19.419											

1.3. Quantidade de demandas acumuladas (2011 a 2021)

Tipo	Acumulada no período de 26/7/2011 a 31/8/2021	Registrada no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021	Total
Denúncias	1.251	6	1257
Elogios	1.743	42	1785
Solicitações	6.974	316	7290
Sugestões	586	9	595
Reclamações	7.605	74	7679
Outros	813	0	813
Total	18.972	447	19.419

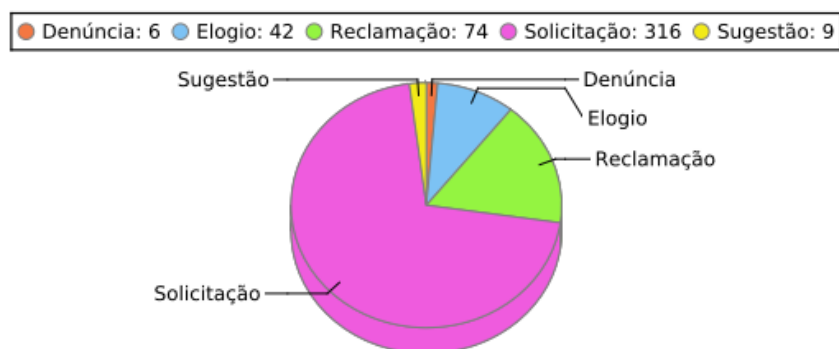
Período: 26/7/2011 a 31/12/2021



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

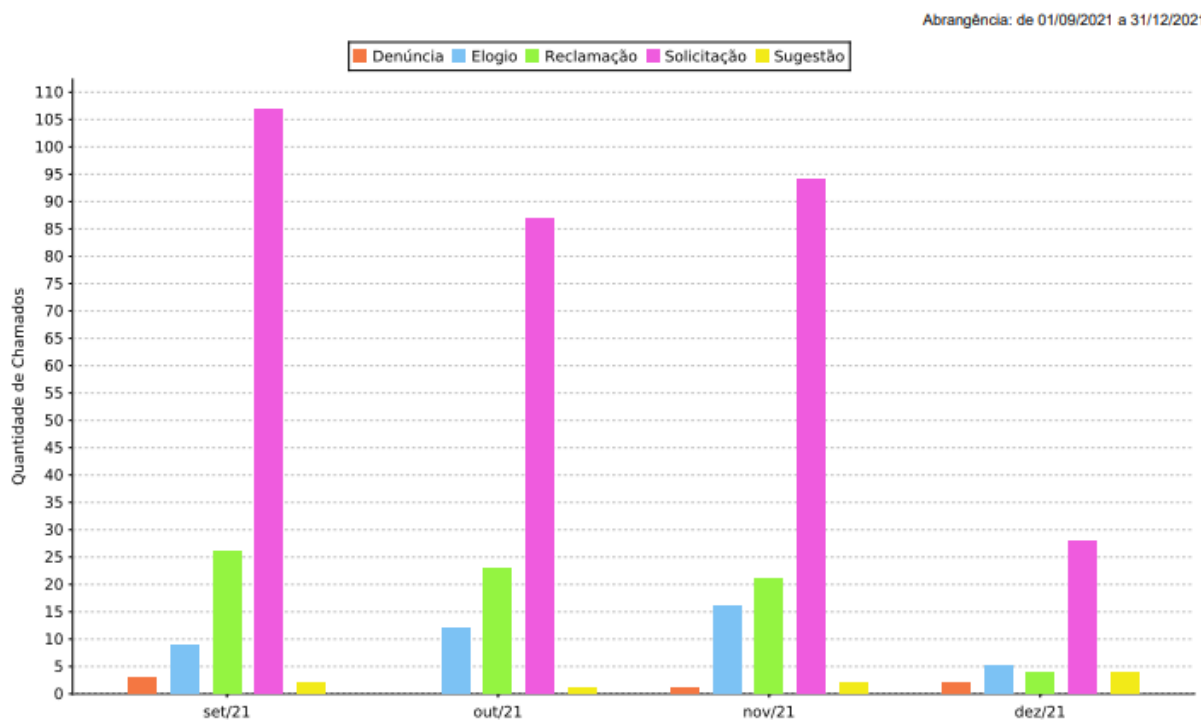
1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021

Abrangência: de 01/09/2021 a 31/12/2021



Classificação	Porcentagem	Quant.
Denúncia	1,34 %	6
Elogio	9,40 %	42
Reclamação	16,55 %	74
Solicitação	70,69 %	316
Sugestão	2,01 %	9
Total		447

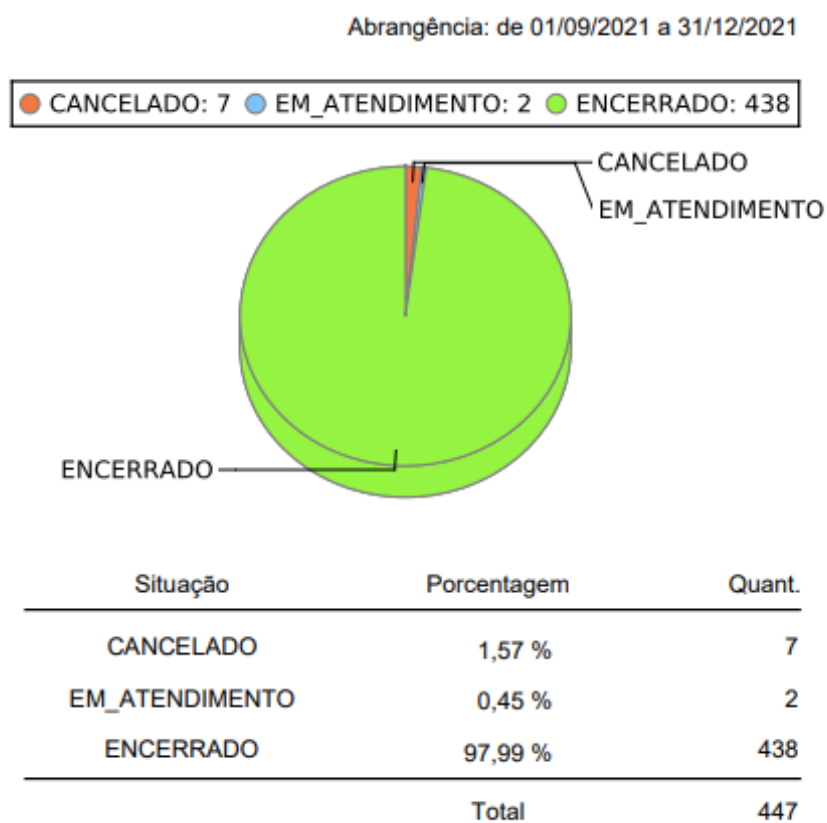
O gráfico abaixo demonstra os tipos de demandas que predominaram no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021.



Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

Categoria	Mês/Ano	Nº. de chamados
DENÚNCIA	set/21	3
	out/21	-
	nov/21	1
	dez/21	2
	TOTAL	6
ELOGIO	set/21	9
	out/21	12
	nov/21	16
	dez/21	5
	TOTAL	42
RECLAMAÇÃO	set/21	26
	out/21	23
	nov/21	21
	dez/21	4
	TOTAL	74
SOLICITAÇÃO	set/21	107
	out/21	87
	nov/21	94
	dez/21	28
	TOTAL	316
SUGESTÃO	set/21	2
	out/21	1
	nov/21	2
	dez/21	4
	TOTAL	9
OUTROS		-
Total		-
TOTAL GERAL		447

1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021

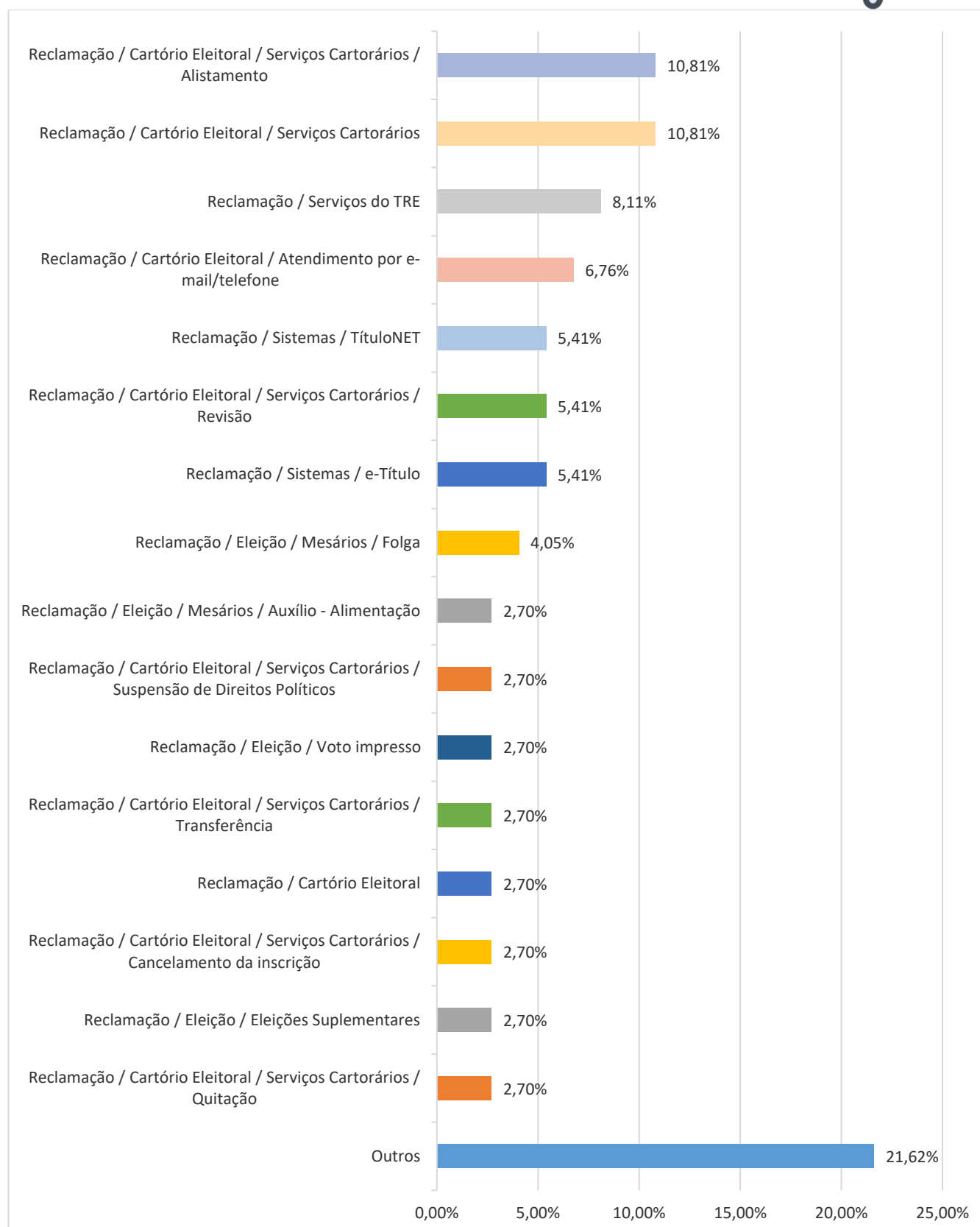


Atendido – o chamado permanece 15 dias neste status, caso o demandante queira reabrir.

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/9/2021 a 31/12/2021



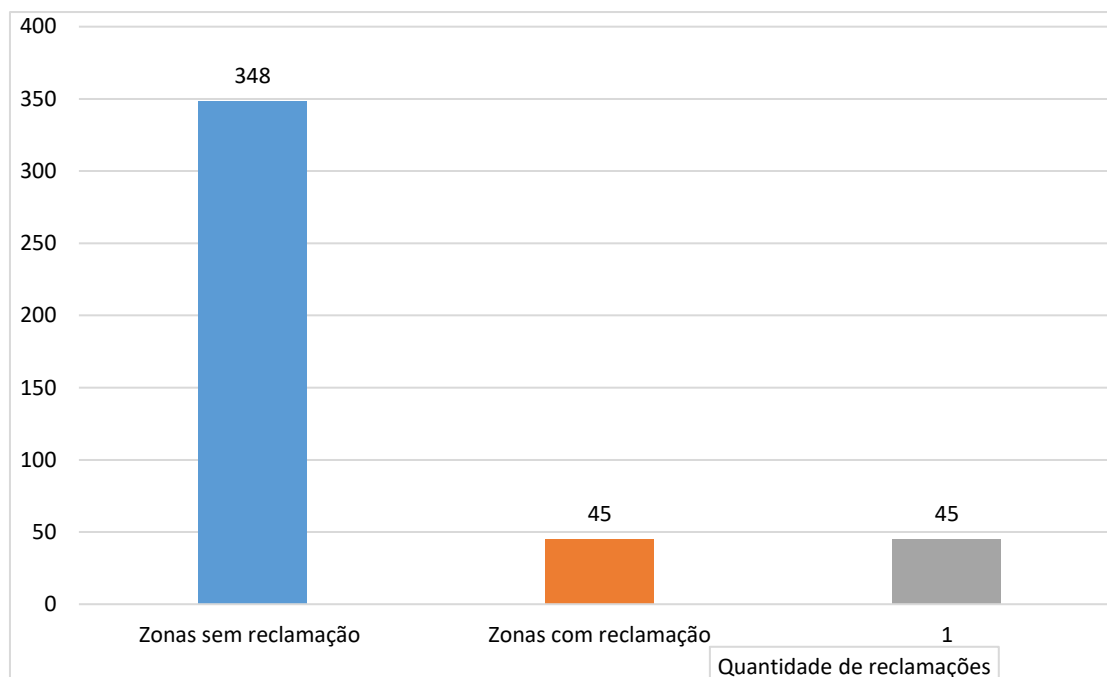
1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021

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

Reclamação / Eleição / Mesários / Auxílio - Alimentação	2
Reclamação / Serviços do TRE / Contrato de terceirizados	1
Reclamação / Serviços do TRE / Concurso Público	1
Reclamação / Servidor / Cartório Eleitoral	1
Reclamação / Outros órgãos / Estadual	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Tempo de Espera	1
Reclamação / Abertura do TRE	1
Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria	1
Reclamação / Justificativa / Eleições Suplementares	1
Reclamação / Eleição / Local de Votação	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Justificativa	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração	1
Reclamação / Eleição	1
Reclamação / Eleição / Mesários / Dispensa	1
Total	74

1.6.2. Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre

Período de 1º/9/2021 a 31/12/2021



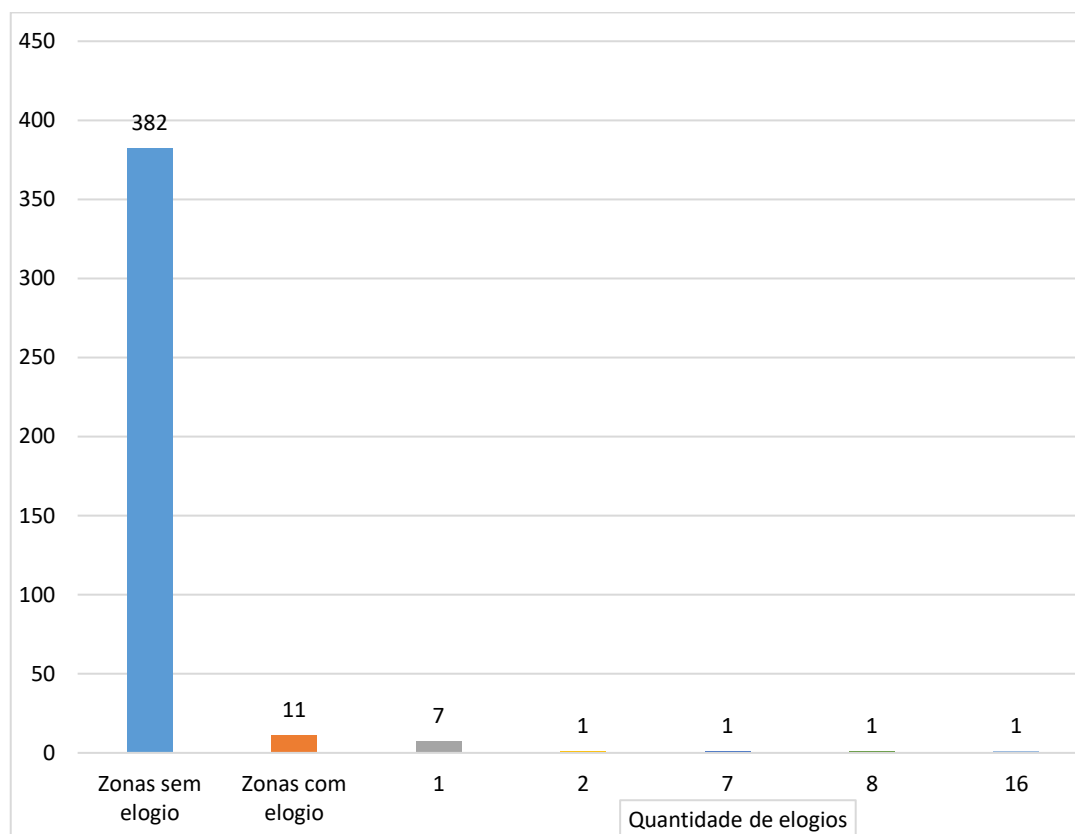
Descrição	Quant.		
1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA	1	248ª ZE - SÃO PAULO - ITAQUERA	1
4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA	1	249ª ZE - SÃO PAULO - SANTANA	1
23ª ZE - BAURU	1	252ª ZE - SÃO PAULO - PENHA DE FRANÇA	1
27ª ZE - BRAGANÇA PAULISTA	1	255ª ZE - SÃO PAULO - CASA VERDE	1
75ª ZE - MOJI-MIRIM	1	257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE	1
78ª ZE - NOVA GRANADA	1	269ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	1
91ª ZE - ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	1	270ª ZE - PIRACICABA	1
130ª ZE - SÃO PEDRO	1	275ª ZE - CAMPINAS	1
132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	1	284ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
137ª ZE - SOROCABA	1	307ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
153ª ZE - MIRANDÓPOLIS	1	325ª ZE - SÃO PAULO - PIRITUBA	1
158ª ZE - AMERICANA	1	327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó	1
166ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL	1	328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	1
169ª ZE - GUAÍRA	1	347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1
192ª ZE - FRANCO DA ROCHA	1	352ª ZE - SÃO PAULO - ITAIM PAULISTA	1
197ª ZE - GUARIBA	1	354ª ZE - CAJAMAR	1

370ª ZE - EMBU-GUAÇU	1
372ª ZE - SÃO PAULO - PIRAPORINHA	1
374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO	1
377ª ZE - ITAQUAQUECETUBA	1
383ª ZE - SANTO ANDRÉ	1
384ª ZE - AMERICANA	1
389ª ZE - SÃO PAULO - PERUS	1

395ª ZE - GUARULHOS	1
398ª ZE - SÃO PAULO - VILA JACUÍ	1
399ª ZE - LIMEIRA	1
403ª ZE - SÃO PAULO - JARAGUÁ	1
405ª ZE - SÃO PAULO - CONJUNTO JOSÉ BONIFÁCIO	1
416ª ZE - TABOÃO DA SERRA	1
Total	45



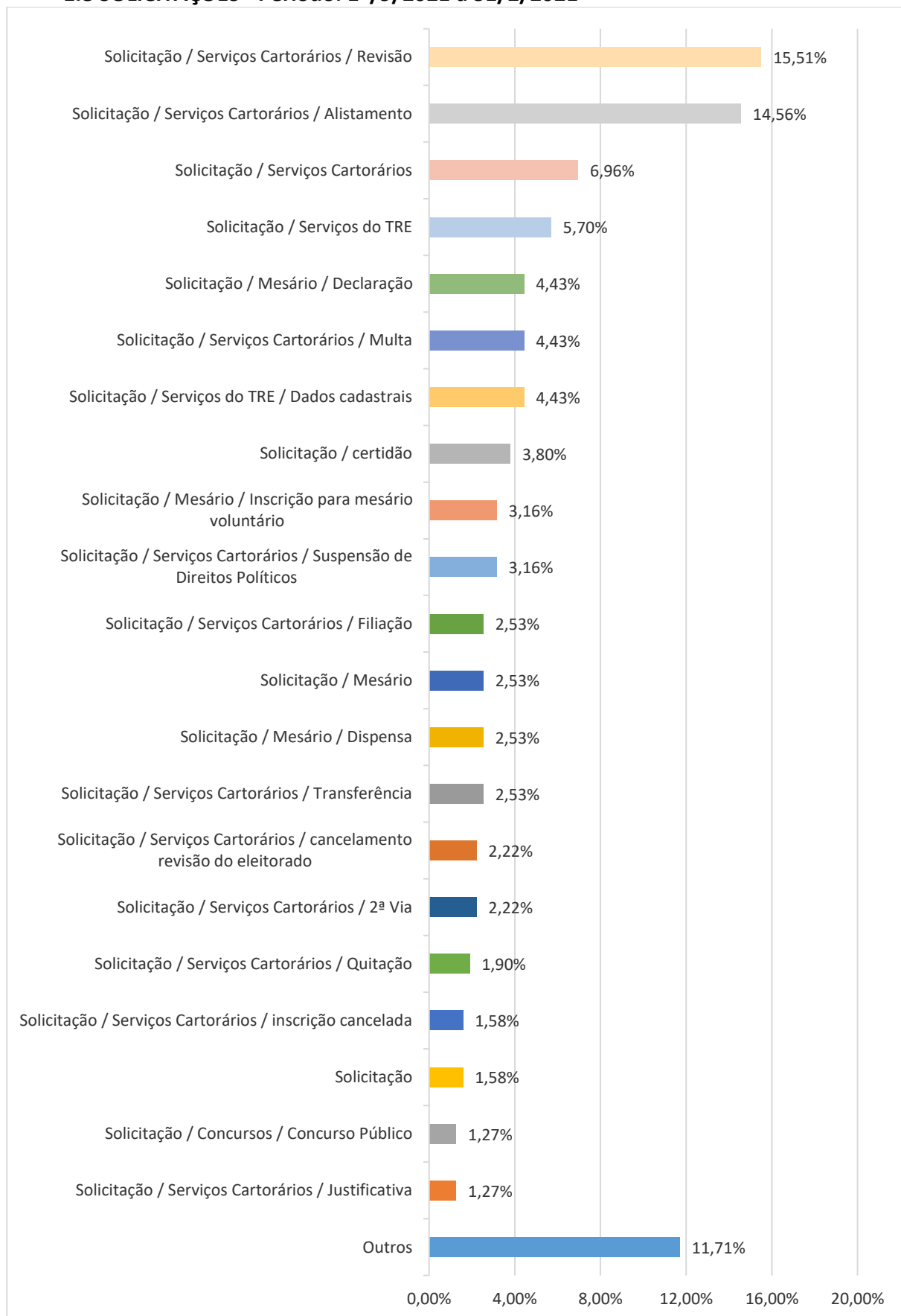
1.7 ELOGIOS - Período: 1º/9/2021 a 31/12/2021



1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021

Descrição	Quant.
423ª ZE - CAMPINAS	16
328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO	8
406ª ZE - PRAIA GRANDE	7
58ª ZE - ITATIBA	2
132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO	1
246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO	1
279ª ZE - GUARULHOS	1
347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE	1
378ª ZE - CAMPINAS	1
392ª ZE - SÃO PAULO - PONTE RASA	1
394ª ZE - GUARULHOS	1
Total	40

1.8 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/9/2021 a 31/2/2021

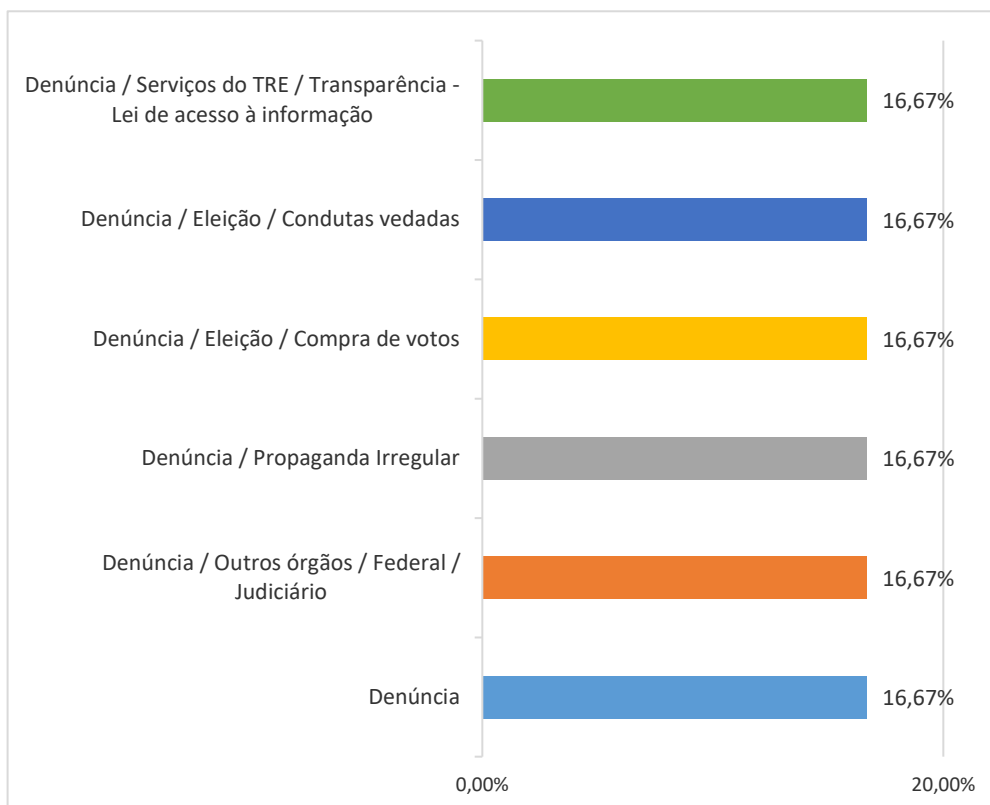


1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

Descrição	Quant.
Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão	49
Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento	46
Solicitação / Serviços Cartorários	22
Solicitação / Serviços do TRE	18
Solicitação / Serviços do TRE / Dados cadastrais	14
Solicitação / Serviços Cartorários / Multa	14
Solicitação / Mesário / Declaração	14
Solicitação / certidão	12
Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos	10
Solicitação / Mesário / Inscrição para mesário voluntário	10
Solicitação / Serviços Cartorários / Transferência	8
Solicitação / Mesário / Dispensa	8
Solicitação / Mesário	8
Solicitação / Serviços Cartorários / Filiação	8
Solicitação / Serviços Cartorários / 2ª Via	7
Solicitação / Serviços Cartorários / cancelamento revisão do eleitorado	7
Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação	6
Solicitação	5
Solicitação / Serviços Cartorários / inscrição cancelada	5
Solicitação / Serviços Cartorários / Justificativa	4
Solicitação / Concursos / Concurso Público	4

Solicitação / Serviços Cartorários / Prestação de Contas	3
Solicitação / Mensagem Genérica	3
Solicitação / Concursos / Concurso Público / Servidor	3
Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios	3
Solicitação / Sistema / PJE	2
Solicitação / Andamento processual	2
Solicitação / Mesário / Apoio Logístico	2
Solicitação / Mesário / Certidões	2
Solicitação / Sistema	2
Solicitação / Diplomação	2
Solicitação / Eleição / Prestação de Contas	2
Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA	2
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Filiação/Desfiliação	1
Solicitação / Serviços Cartorários / COVID 19 / Situação cancelado	1
Solicitação / Mesário	1
Solicitação / Justificativa	1
Solicitação / Dados estatísticos	1
Solicitação / Outros órgãos	1
Solicitação / Outros órgãos / Municipal / Legislativo	1
Solicitação / Requisição de servidores	1
Solicitação / Consulta Legislação / Prestação de Contas Eleitorais	1
Total	316

1.9 DENÚNCIAS - Período: 1º/9/2021 a 31/12/2021



1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/9/2021 a 31/12/2021

Descrição	Quant.
Denúncia	1
Denúncia / Outros órgãos / Federal / Judiciário	1
Denúncia / Propaganda Irregular	1
Denúncia / Eleição / Compra de votos	1
Denúncia / Eleição / Condutas vedadas	1
Denúncia / Serviços do TRE / Transparência - Lei de acesso à informação	1
Total	6

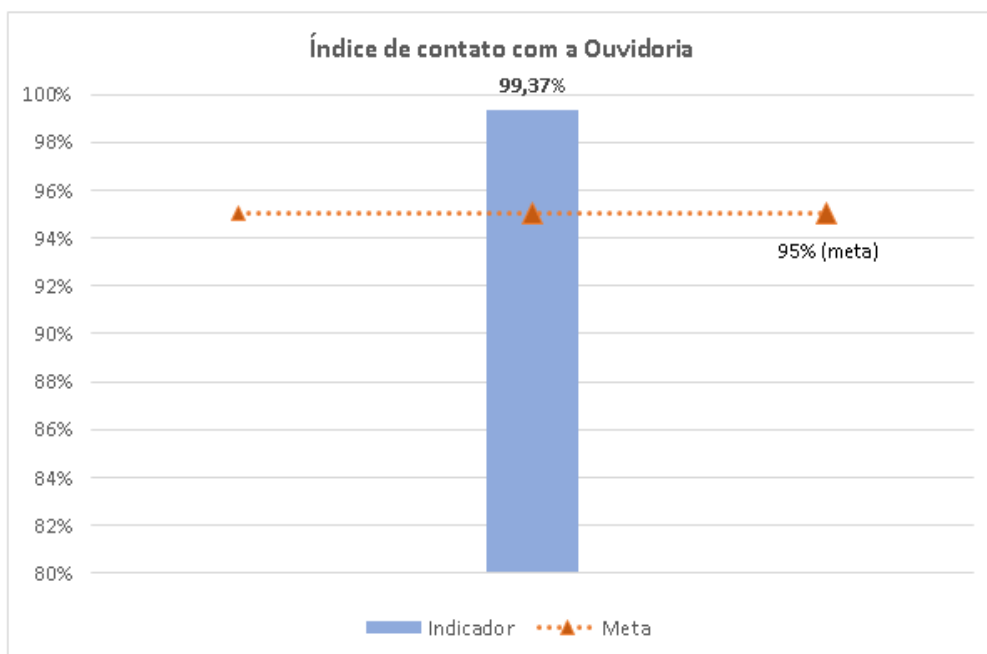
2. INDICADORES DA OUVIDORIA

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/9/2021 a 31/12/2021** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

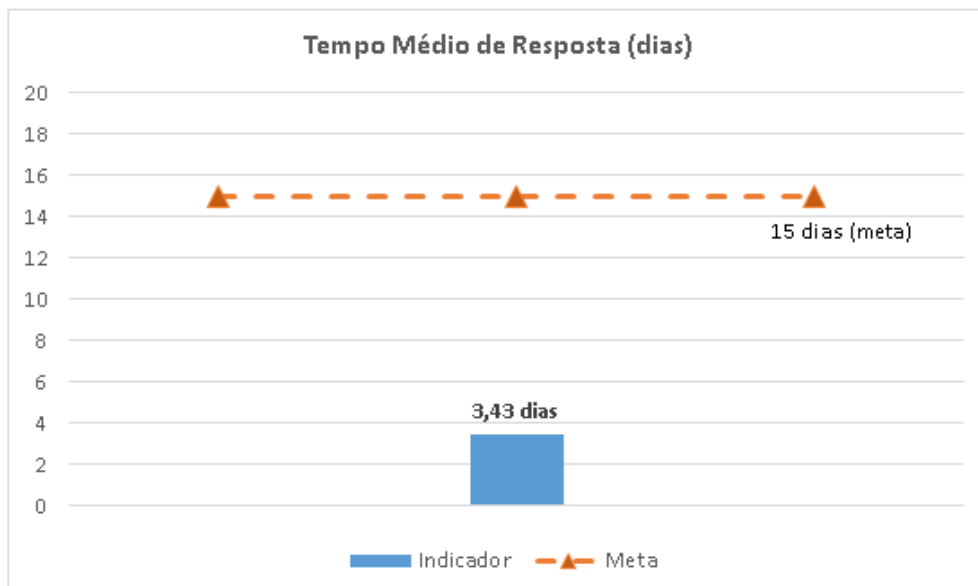
Período: de 1º/9/2021 a 31/12/2021

Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania

Índice de contato com a Ouvidoria



Tempo médio de resposta (dias)



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. $(TCRR / (TCR+TRP)) \times 100$ <u>xx</u> . 100= xx. 100 = % xx +xxxx Obs.: São excluídos do indicador os contatos definidos, em norma ou instrução aplicável às atividades da Ouvidoria, como improcedentes, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta ou excluídos da competência do Órgão			
Situação				
Período: 2020 Set/Out/Nov/ Dez	Período: 2021 Jan/Fev/Mar/Abr	Período: 2021 Mai/Jun/Jul/Ago	Período: 2021 Set/Out/Nov/Dez	
84,94 %	80,31%	97,28%	99,37%	
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 :	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 3º quadrimestre/2021(Set/Out/Nov/Dez) = 3,43
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/9/2021 a 31/12/2021

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/9/2021 a 31/12/2021

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 Corona vírus – 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/9/2021 a 31/12/2021

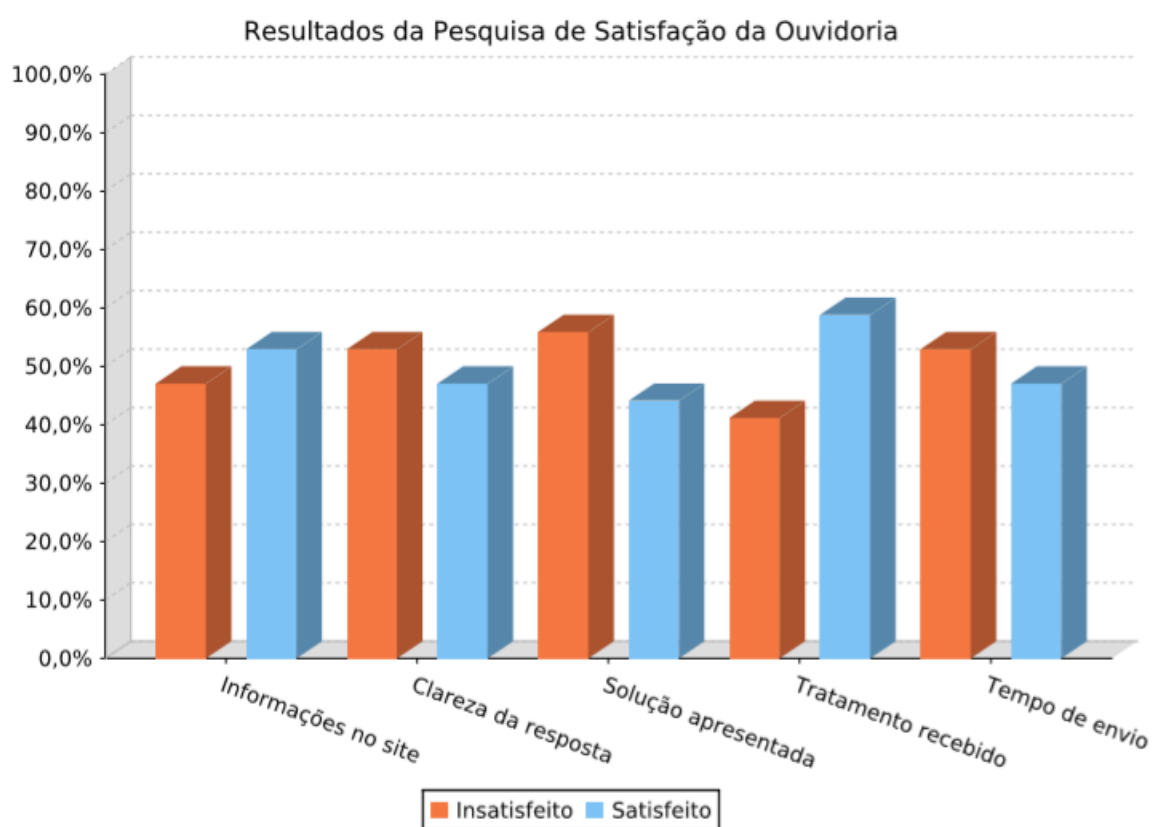
Total de questionários aplicados: 474

Total de questionários respondidos: 34

Abrangência: de 01/09/2021 a 31/12/2021

Total de pesquisas enviadas no 474

Total de pesquisas respondidas: 34



Critério	Satisfeitos	Insatisfeitos
Informações no site	52,94%	47,06%
Clareza da resposta	47,06%	52,94%
Solução apresentada	44,12%	55,88%
Tratamento recebido	58,82%	41,18%
Tempo de envio	47,06%	52,94%

4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Núcleo de Informação ao Cidadão

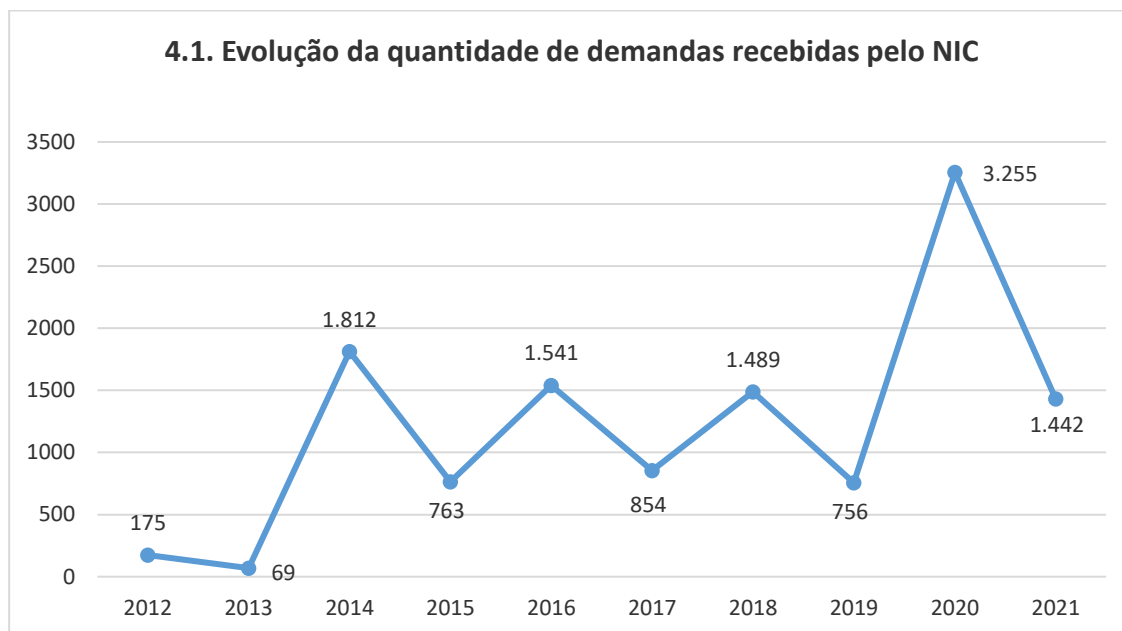


Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

4.1. Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC,



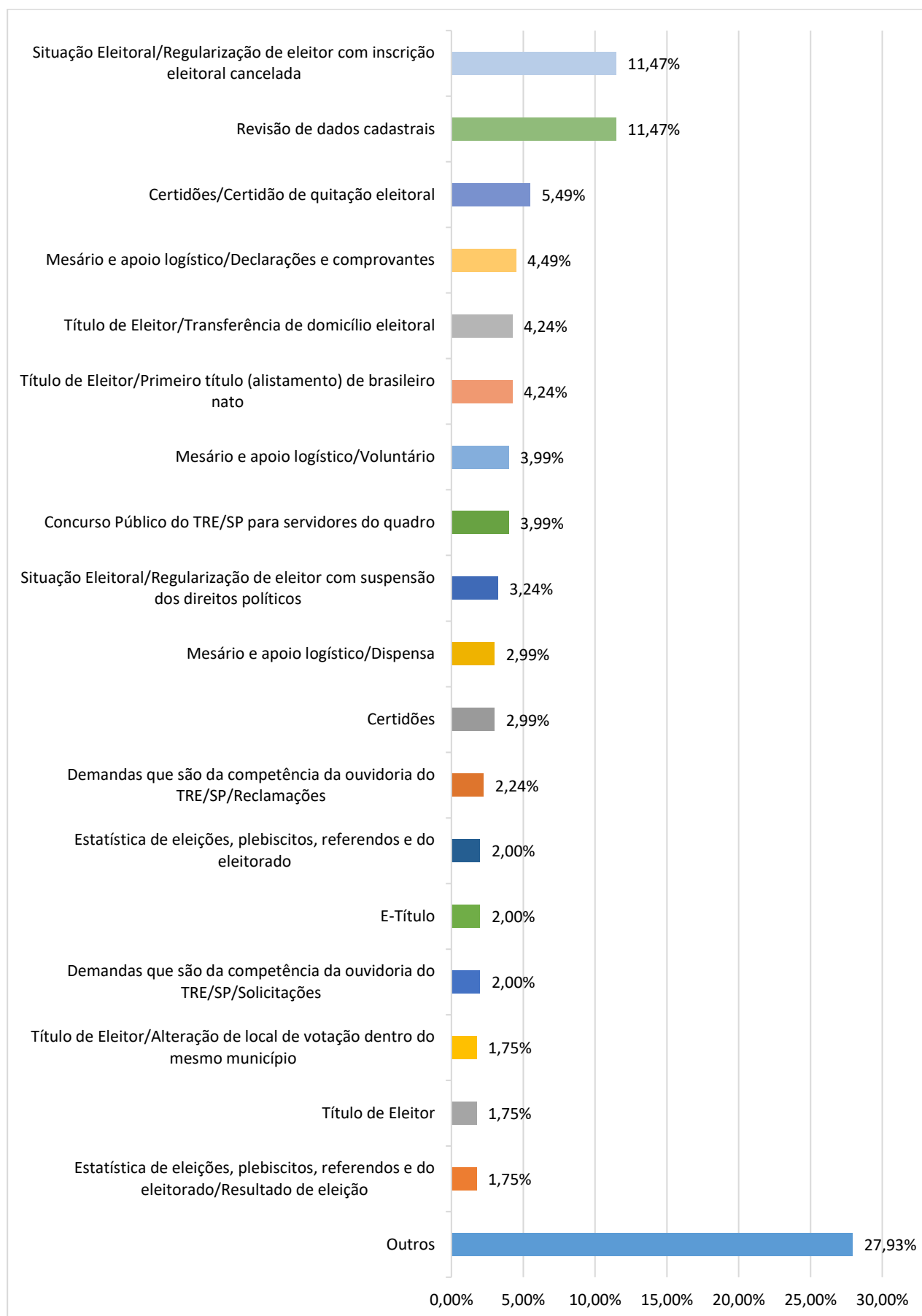
Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	3.255	1.442

4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

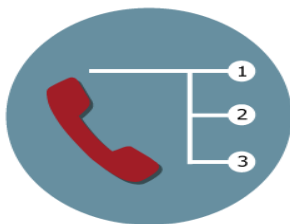
Total de pedidos de informação: **Período de 1º/9/2021 a 31/12/2021**

Mês	Atendidos	Indeferido	Arquivado	Em atendimento	Total
set	131	0	0	6	137
out	101	0	1	9	111
nov	105	0	0	9	114
dez	25	0	0	1	26
Total	362	0	1	25	388

4.3. Principais assuntos registrados no quadrimestre

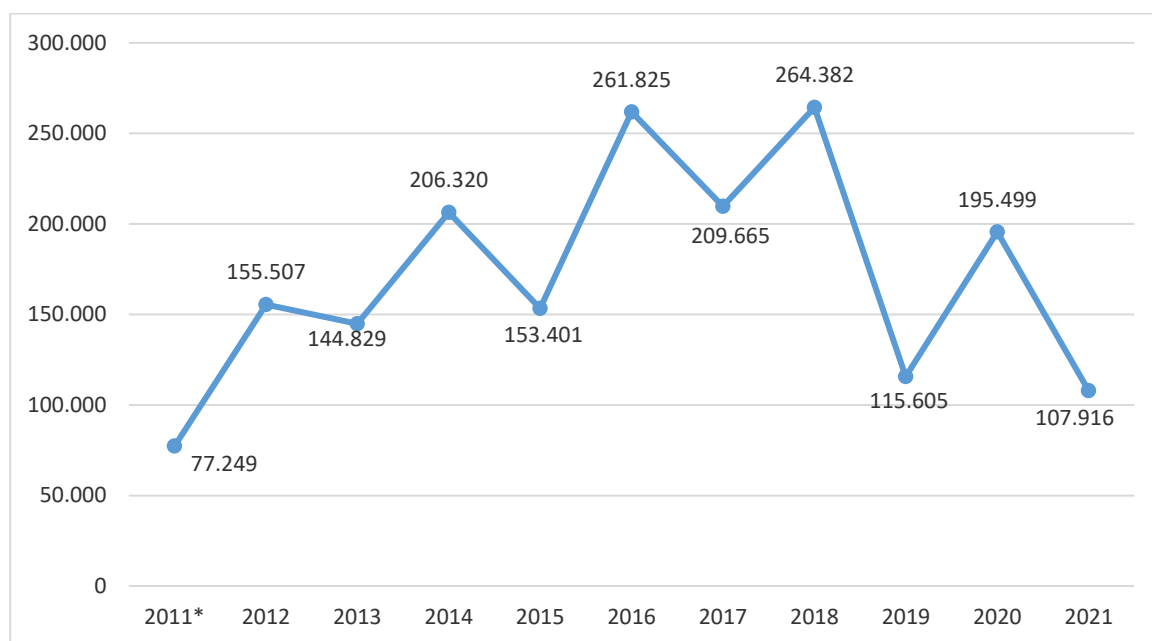


5. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO ELEITOR – 148



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	107.916

Nota explicativa:

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

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

Período de **1º/9/2021 a 31/12/2021**

ASSUNTO	set.	out.	nov.	dez	TOTAL
Alistamento/Transferência 2ª via/Revisão	3387	3134	3085	2185	11791
Certidão Quitação	526	457	415	290	1688
Consulta débitos de ausência eleições	683	656	620	344	2303
Endereço Cartórios	-	-	-	-	-
Justificativa	1186	1040	998	628	3852
Dúvidas Biometria	-	-	-	-	-
Dúvidas Agendamento	-	-	-	-	-
Local de votação	-	-	-	-	-
Nº do Título	-	-	-	-	-
Atendimentos por e-mail	-	-	-	-	-
TOTAL	5782	5287	5118	3447	19.634

6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Facebook



Twitter



Instagram



YouTube

Gestor: Coordenadoria de Comunicação Social -

PERÍODO: de 1º/09/2021 a 31/12/2021

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 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 pouco mais de 14 mil seguidores. Já no Instagram, a página foi criada em fevereiro de 2019 e conta com 15.300 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 Título Net – 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 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, 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 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 426 questionamentos sobre temas variados. As dúvidas mais recorrentes foram relacionadas a serviços, como alistamento, transferência e revisão, bem como à utilização do Formulário Título Net. 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 18 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 gerais ou municipais, nem 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.



Atualmente, a página do TRE-SP no Facebook conta com o total de **106.851 curtidas**. Ou seja, foram acrescidas 67 curtidas no quadrimestre.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Facebook:

	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Total no quadrimestre
Alcance *	470.920	289.162	211.931	84.811	1.056.824
Engajamento**	67.200	34.774	14.467	2.274	118.715

* 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.

A página do TRE-SP no Facebook conta com o serviço de impulsionamento de postagens, o que ajuda a aumentar o alcance e, consequentemente, o engajamento das suas publicações. Tendo em vista que o contrato com a empresa responsável pelos impulsionamentos encerrou em 03/12/21 e o novo contrato só iniciará em janeiro de 2022, no mês de dezembro as publicações no Facebook tiveram alcance e engajamento menores.

A página do TRE-SP no Facebook conta com o serviço de impulsionamento de postagens, o que ajuda a aumentar o alcance e, consequentemente, o engajamento das suas publicações. Tendo em vista que o contrato com a empresa responsável pelos impulsionamentos encerrou em 03/12/21 e o novo contrato só iniciará em janeiro de 2022, no mês de dezembro as publicações no Facebook tiveram alcance e engajamento menores.

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 permaneceu em 3,8 estrelas entre as 5 possíveis, com base na opinião de 337 pessoas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 337

Pontuação obtida: 
(3,8 estrelas)



INSTAGRAM

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 659 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com **15.306 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Instagram:

	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Total no quadrimestre
Alcance *	46.264	58.980	41.044	41.386	187.674
Interações**	2.639	3.472	2.242	2.398	10.751

* 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 102 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje **14.096 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Twitter

	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Total no quadrimestre
Impressões *	133.478	60.635	61.265	83.841	339.219
Engajamento**	3.512	1.442	1.146	1.199	7.299

* 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 **332 vídeos, 12.845 inscritos** (acréscimo de 445 em relação ao último quadrimestre) e um total de **1.706.775 visualizações** (acréscimo de 29.858 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.

10 MENSAGENS

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

7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/5/2021 a 31/8/2021

Unidade	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Total no quadrimestre
Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições	-	-	-	-	-
Assessoria de Atendimento ao Cidadão	-	-	-	-	-
Coordenadoria de Comunicação Social	-	1	-	1	2
Corregedoria Regional Eleitoral	1	-	1	1	3
Secretaria de Administração de Material	-	-	-	-	-
Secretaria de Controle Interno	-	-	-	-	-
Secretaria de Gestão de Pessoas	1	1	1	-	3
Secretaria do Orçamento e Finanças	1	-	-	-	1
Secretaria Judiciária	-	-	-	-	-
Secretaria de Gestão e serviços	-	-	-	-	-
Secretaria de Tecnologia da Informação	-	1	-	-	1
TOTAL	3	3	2	2	10

8. FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Gestor: Presidência

No período de 1º/9/2021 a 31/12/2021 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	16

