



OUVIDORIA
TRE-SP

RELATÓRIO **QUADRIMESTRAL**

Período: setembro a dezembro 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: **JOSÉ ANTONIO ENCINAS MANFRÉ** (a partir de 11/02/22)

Juiz Ouvidor Substituto: **MARCELO VIEIRA DE CAMPOS** (11/02/22 à 23/10/22)

Juiz Ouvidor Substituto: **REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO** (a partir de 24/10/22)

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

Equipe de Apoio

Aline de Souza Ribeiro

Helena Vitorino

Juliano Meneghini

Lucas David Fernandes

Marcia Cleide Regina Figueiredo

Marélen Kellen Soares Lopes

Paulo Silas Giacomini

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

Colaboradora

Flávia Maria Uzuba

Redação, Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração:

Sylvia Suelenn Soares de Almeida

Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
Rua Francisca Miquelina, 123, Prédio Brigadeiro – 6º andar – sala 609 - Bela Vista
São Paulo – SP – CEP: 01317-000



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**

14º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

PERÍODO: de 1º/9/2022 a 31/12/2022

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 acumulada de demandas por tipo de solicitação	10
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022	11
1.5 Quantidade mensal de demandas por tipo de solicitação	12
1.6 Andamento das demandas recebidas no 3º Quadrimestre 2022.....	12
1.7 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022	13
1.7.1 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022	14
1.7.2 Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022	15
1.8 ELOGIOS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022.....	15
1.8.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no 3º quadrimestre de 2022.....	16
1.8.2 Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre	16
1.9 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022.....	17
1.9.1 Zonas Eleitorais com solicitações registradas no 3º quadrimestre.....	18
1.9.2 Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no 3º quadrimestre	18
2. DENÚNCIAS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022	19
2.1 Zonas Eleitorais com denúncias registradas no 3º quadrimestre.....	19
2.2 Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no 3º quadrimestre	19
2.3 Unidades não vinculadas (denúncias referentes à competência de outros órgãos)...	19
3 INDICADORES DA OUVIDORIA	20
3.1. Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria	20
3.2 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria.....	21
4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS	22
4.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria	22
4.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais	23
4.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail).....	23
4.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP	24

5	ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SEAC	25
5.1	Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC.....	25
5.2	Quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC	26
5.3	Principais assuntos registrados no quadrimestre.....	26
6	ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – 148	27
6.1	Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148 .	27
6.2	Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148	28
7	ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	29
B.	CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	33
8	FALE COM A SECRETARIA	34
9	FALE COM O PRESIDENTE.....	34

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

155.018*

Atendimentos de 1º/9/2022 a 31/12/2022
Presenciais em cartórios eleitorais

* Devido ao pleito eleitoral, o atendimento foi suspenso de julho a outubro e retornou em novembro



Central de Atendimento



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

Disque 148*

(Serviço Tarifado)

34.491

Atendimentos de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Carta de Serviços ao Usuário

22.481

visualizações
1º/9/2022 a 31/12/2022



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

326

Atendimentos de 1º/09/2022 a 31/12/2022

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

MÍDIAS SOCIAIS



TWITTER
[@trespjusbr](https://twitter.com/trespjusbr)

15.481

seguidores



YouTube
[/trespjusbr](https://www.youtube.com/trespjusbr)

17.002 inscritos 2.310.097 visualizações



Facebook
[/tresp.oficial](https://www.facebook.com/tresp.oficial)

109.852

seguidores



Instagram
[/trespjusbr](https://www.instagram.com/trespjusbr)

23.910

seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

818

Atendimentos de 1º/09/2022 a 31/12/2022

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

* Entre 05/05 a 07/11/2022 houve o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei n.º 9.504/1997. 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

OUVIDORIA

1.1 Canais de comunicação da Ouvidoria

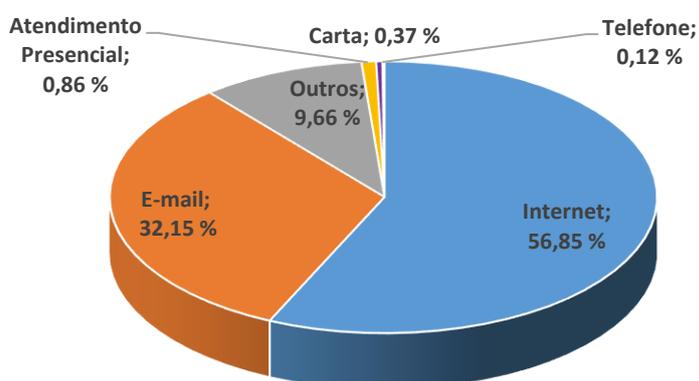
A Ouvidoria do TRE-SP disponibiliza à cidadã e ao cidadão os seguintes canais de comunicação: internet (formulário eletrônico), carta (formulário impresso), e-mail e atendimento presencial.

Chamados por Forma de Contato

Abrangência: de 01/09/2022 a 31/12/2022

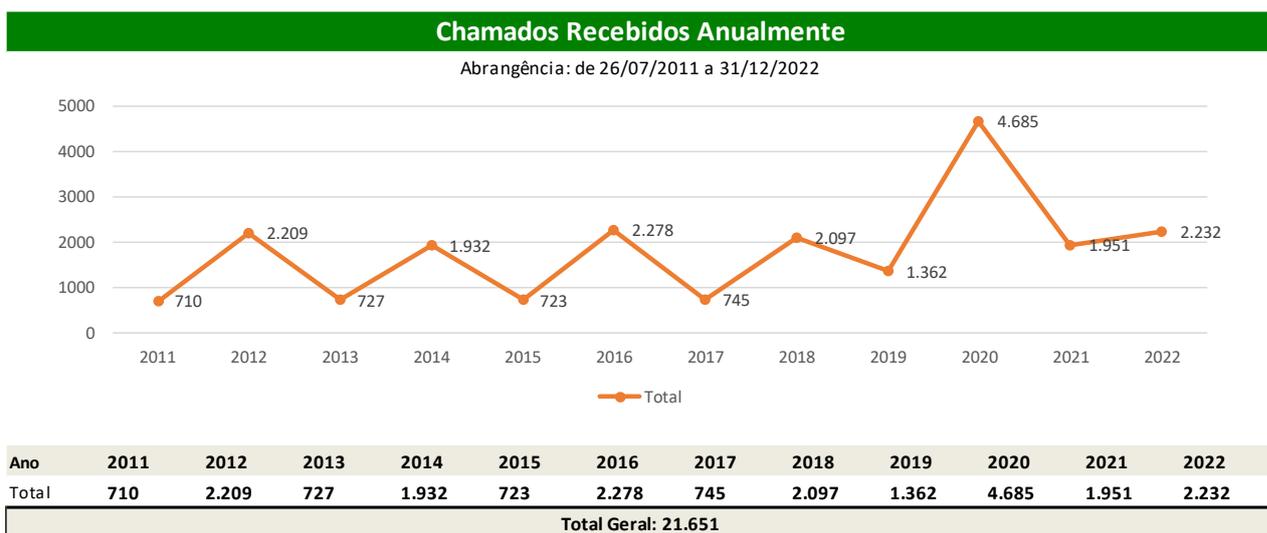
Forma de Contato	Porcentagem	Quant.
Internet	56,85 %	465
E-mail	32,15 %	263
Outros	9,66 %	79
Atendimento Presencial	0,86 %	7
Carta	0,37 %	3
Telefone	0,12 %	1
Total		818

REL31: Dados atualizados até 10/01/2023 03:11:48



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

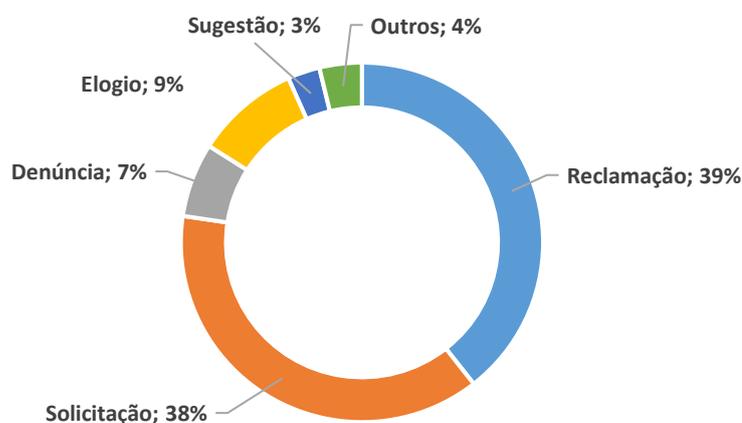
1.2 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria



1.3 Quantidade acumulada de demandas por tipo de solicitação

Chamados por Classificação
Abrangência de 26/07/2011 à 31/12/2022

Tipo de Solicitação	Acumulado (26/07/11 à 31/08/22)	3º Quadrimestre 2022 (01/09 à 31/12/22)	Total por Tipo
Reclamação	8.107	431	8.538
Solicitação	7.972	242	8.214
Denúncia	1.333	104	1.437
Elogio	1.998	24	2.022
Sugestão	607	15	622
Outros	816	2	818
Total	20.833	818	21.651



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.

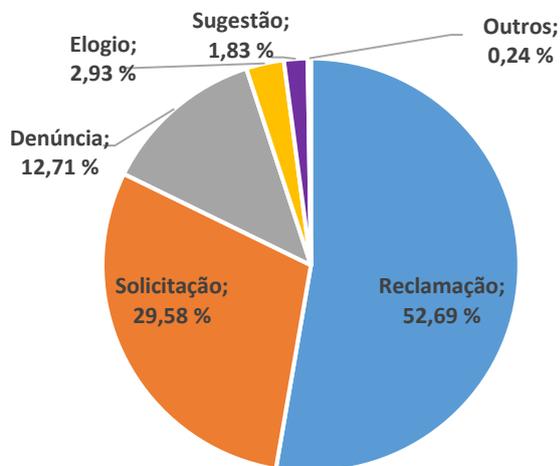
1.4 Tipos de demandas recebidas no período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 818 chamados

Chamados por Classificação Geral

Abrangência: de 01/09/2022 a 31/12/2022

Classificação	Porcentagem	Quant.
Reclamação	52,69 %	431
Solicitação	29,58 %	242
Denúncia	12,71 %	104
Elogio	2,93 %	24
Sugestão	1,83 %	15
Outros	0,24 %	2
Total		818



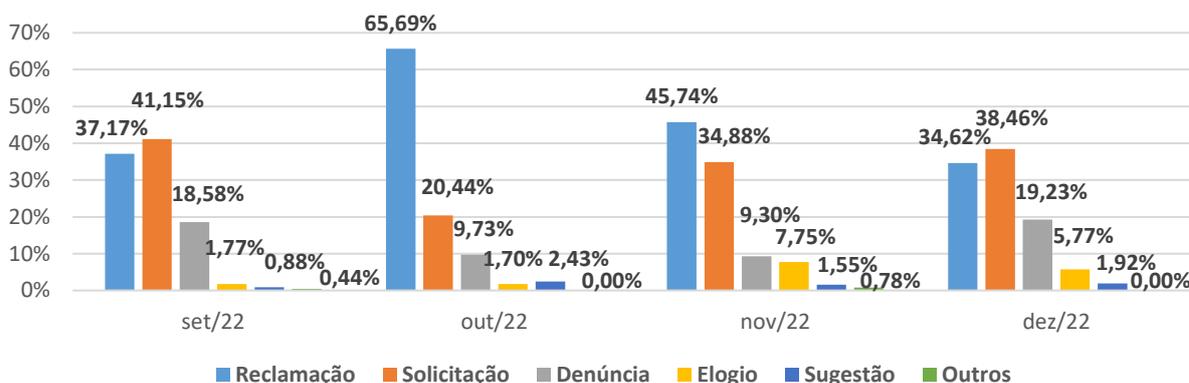
Nota explicativa: “Outros” referem-se aos chamados que foram cancelados pelo próprio demandante antes do servidor classificar. Após cancelado, não é possível fazer a sua classificação.

1.5 Quantidade mensal de demandas por tipo de solicitação

Chamados por Classificação - Mensal

Abrangência: de 01/09/2022 a 31/12/2022

mês/ano	Tipo de Solicitação						Total
	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Outros	
set/22	84	93	42	4	2	1	226
out/22	270	84	40	7	10	0	411
nov/22	59	45	12	10	2	1	129
dez/22	18	20	10	3	1	0	52
Total	431	242	104	24	15	2	818



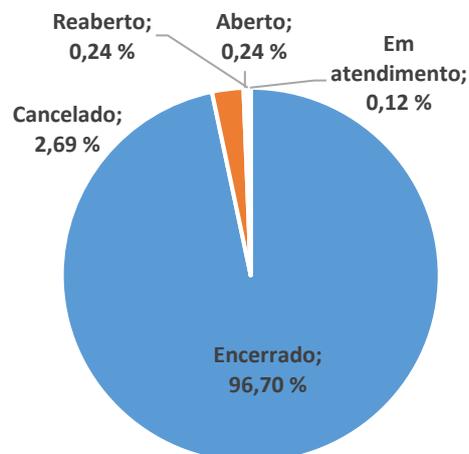
Nota explicativa: “Outros” referem-se aos chamados que foram cancelados pelo próprio demandante antes do servidor classificar. Após cancelado, não é possível fazer a sua classificação.

1.6 Andamento das demandas recebidas no 3º Quadrimestre 2022

Chamados por Situação

Abrangência: de 01/09/2022 a 31/12/2022

Situação do Chamado	Porcentagem	Quant.
Encerrado	96,70 %	791
Cancelado	2,69 %	22
Aberto	0,24 %	2
Reaberto	0,24 %	2
Em atendimento	0,12 %	1
Total		818

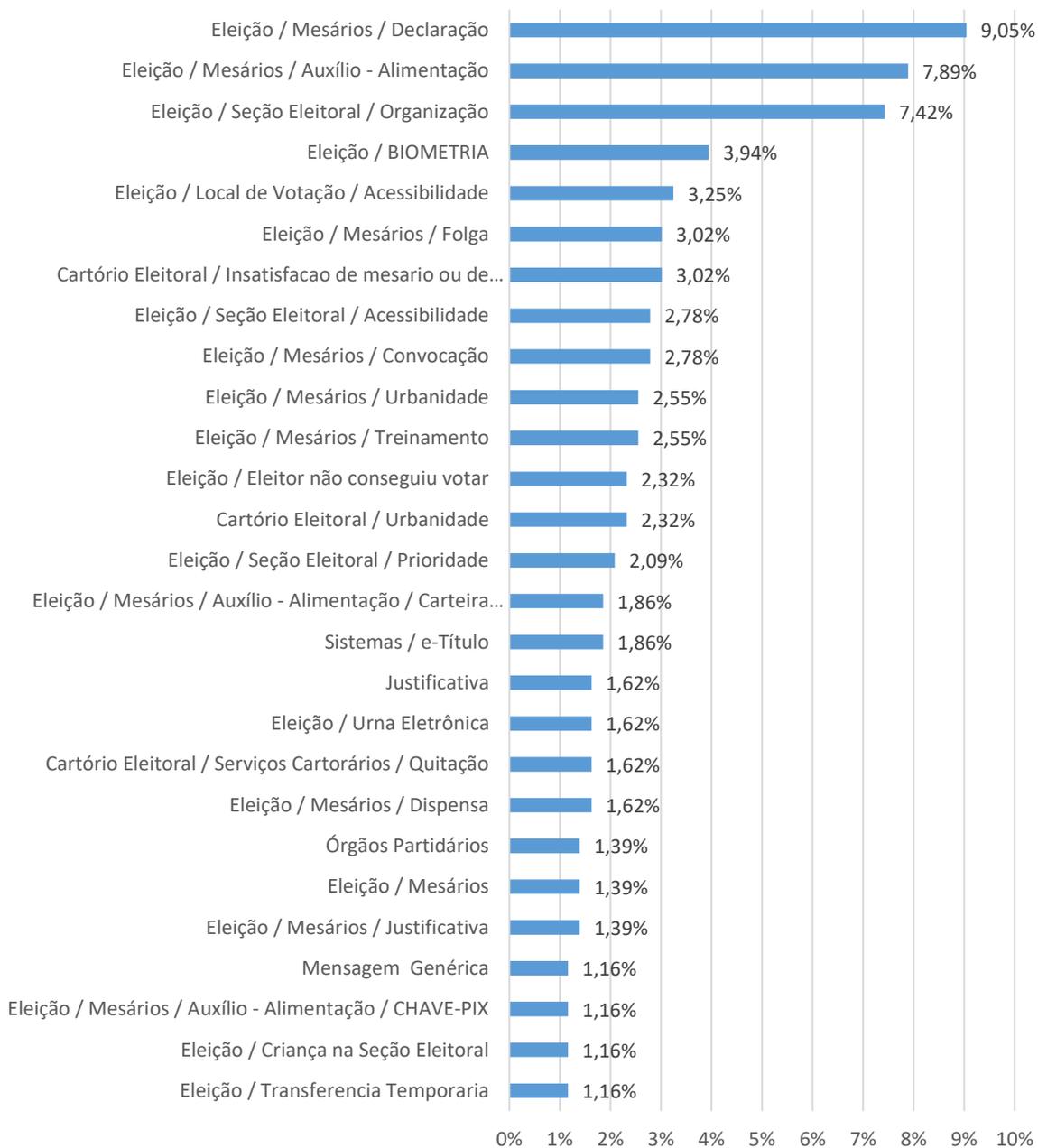


Encerrado – o chamado atendido passa para o status de encerrado após 15 dias e não permite mais sua reabertura.

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

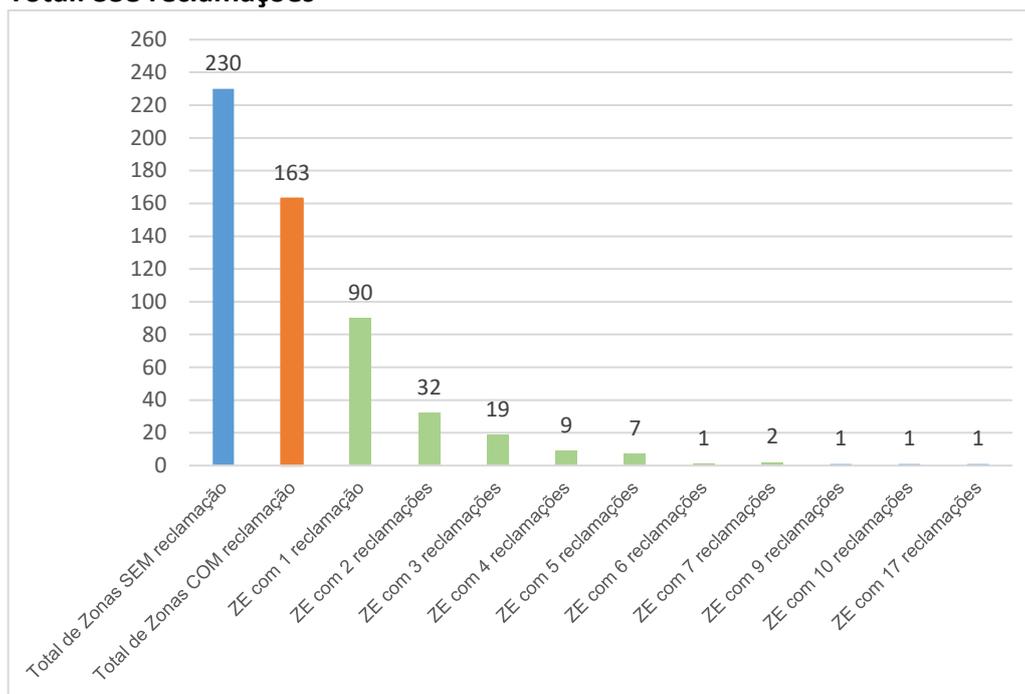
1.7 RECLAMAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 431 chamados



1.7.1 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022

Total: 338 reclamações



Zonas Eleitorais com 17 reclamações: 374ª ZE.

Zonas Eleitorais com 10 reclamações: 1ª ZE.

Zonas Eleitorais com 9 reclamações: 2ª ZE.

Zonas Eleitorais com 7 reclamações: 5ª ZE, 258ª ZE.

Zonas Eleitorais com 6 reclamações: 374ª ZE.

Zonas Eleitorais com 5 reclamações: 251ª ZE, 256ª ZE, 260ª ZE, 269ª ZE, 315ª ZE, 347ª ZE, 376ª ZE.

Zonas Eleitorais com 4 reclamações: 199ª ZE, 250ª ZE, 253ª ZE, 272ª ZE, 303ª ZE, 320ª ZE, 350ª ZE, 352ª ZE, 375ª ZE.

Zonas Eleitorais com 3 reclamações: 6ª ZE, 59ª ZE, 77ª ZE, 79ª ZE, 82ª ZE, 101ª ZE, 132ª ZE, 241ª ZE, 255ª ZE, 264ª ZE, 268ª ZE, 305ª ZE, 327ª ZE, 328ª ZE, 371ª ZE, 398ª ZE, 413ª ZE, 417ª ZE, 423ª ZE.

Zonas Eleitorais com 2 reclamações: 3ª ZE, 16ª ZE, 48ª ZE, 58ª ZE, 68ª ZE, 90ª ZE, 93ª ZE, 118ª ZE, 121ª ZE, 127ª ZE, 213ª ZE, 237ª ZE, 254ª ZE, 257ª ZE, 270ª ZE, 275ª ZE, 277ª ZE, 280ª ZE, 329ª ZE, 346ª ZE, 348ª ZE, 353ª ZE, 354ª ZE, 372ª ZE, 379ª ZE, 381ª ZE, 392ª ZE, 393ª ZE, 408ª ZE, 409ª ZE, 414ª ZE, 418ª ZE.

Zonas Eleitorais com 1 reclamação: 11ª ZE, 20ª ZE, 23ª ZE, 24ª ZE, 26ª ZE, 32ª ZE, 34ª ZE, 35ª ZE, 37ª ZE, 38ª ZE, 46ª ZE, 49ª ZE, 52ª ZE, 53ª ZE, 57ª ZE, 65ª ZE, 70ª ZE, 75ª ZE, 100ª ZE, 110ª ZE, 115ª ZE, 131ª ZE, 133ª ZE, 137ª ZE, 140ª ZE, 147ª ZE, 150ª ZE, 152ª ZE, 153ª ZE, 161ª ZE, 166ª ZE, 176ª ZE, 177ª ZE, 181ª ZE, 185ª ZE, 186ª ZE, 191ª ZE, 192ª ZE, 196ª ZE, 201ª ZE, 206ª ZE, 211ª ZE, 217ª ZE, 222ª ZE, 230ª ZE, 242ª ZE, 259ª ZE, 263ª ZE, 265ª ZE, 267ª ZE, 271ª ZE, 273ª ZE, 274ª ZE, 278ª ZE, 281ª ZE, 283ª ZE, 284ª ZE, 286ª ZE, 299ª ZE, 300ª ZE, 307ª ZE, 310ª ZE, 317ª ZE, 324ª ZE, 325ª ZE, 326ª ZE, 330ª ZE, 333ª ZE, 339ª ZE, 341ª ZE, 344ª ZE, 349ª ZE, 351ª ZE, 359ª ZE, 360ª ZE, 361ª ZE, 380ª ZE, 387ª ZE, 388ª ZE, 394ª ZE, 396ª ZE, 400ª ZE, 401ª ZE, 411ª ZE, 412ª ZE, 415ª ZE, 419ª ZE, 421ª ZE, 422ª ZE.

1.7.2 Unidades (Secretaria) com reclamações registradas no 3º quadrimestre de 2022

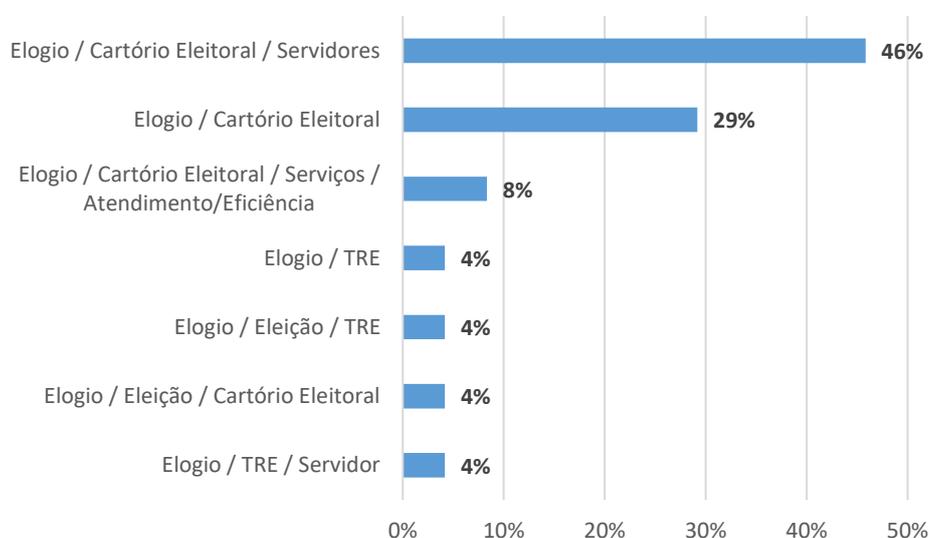
Total: 38 reclamações

Unidade com 15 reclamações: TRE-SP (Secretaria).
Unidade com 8 reclamações: STI.
Unidade com 3 reclamações: SGP, SJ, SOF.
Unidade com 2 reclamações: SEPLAN, NATE * (extinta).
Unidade com 1 reclamação: SGID, SGS.

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

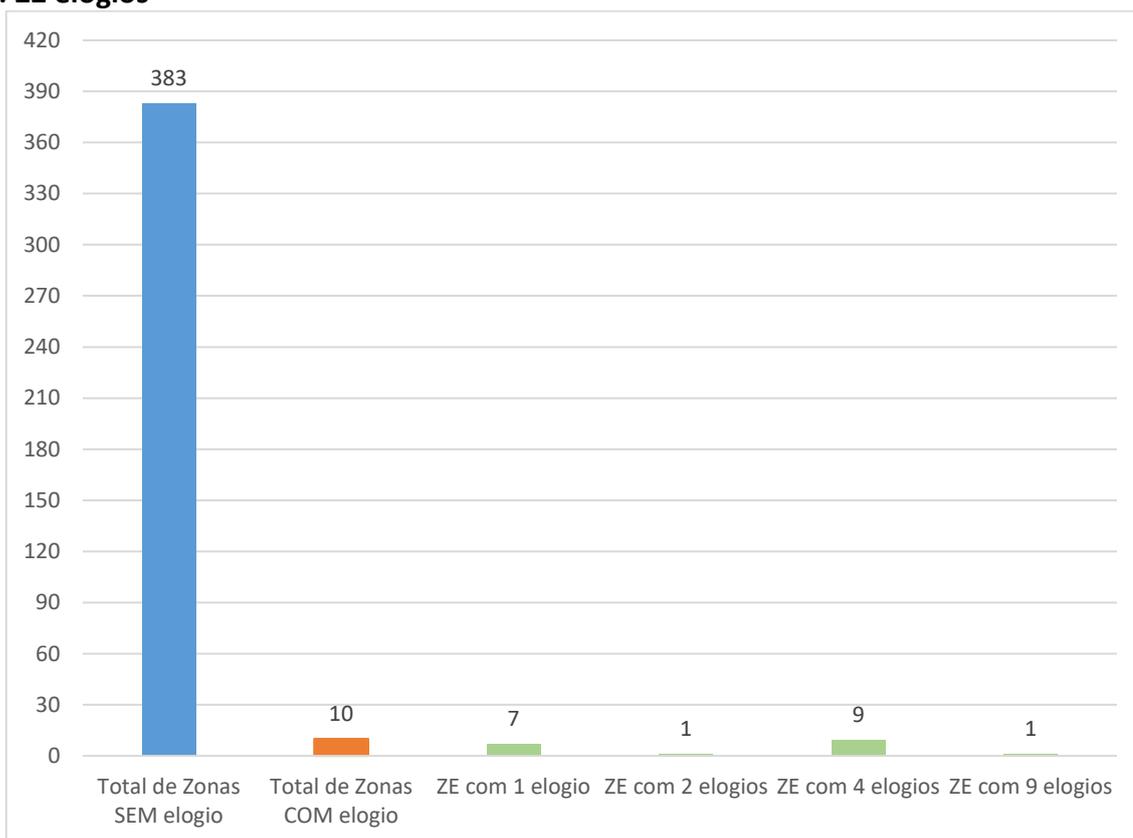
1.8 ELOGIOS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 24 elogios



1.8.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no 3º quadrimestre de 2022

Total: 22 elogios



Zonas Eleitorais com 9 elogios: 406ªZE.

Zonas Eleitorais com 4 elogios: 423ªZE.

Zonas Eleitorais com 2 elogios: 1ªZE.

Zonas Eleitorais com 1 elogio: 16ªZE, 254ªZE, 271ªZE, 272ªZE, 291ªZE, 367ªZE, 413ªZE.

1.8.2 Unidades (Secretaria) com elogios registrados no quadrimestre

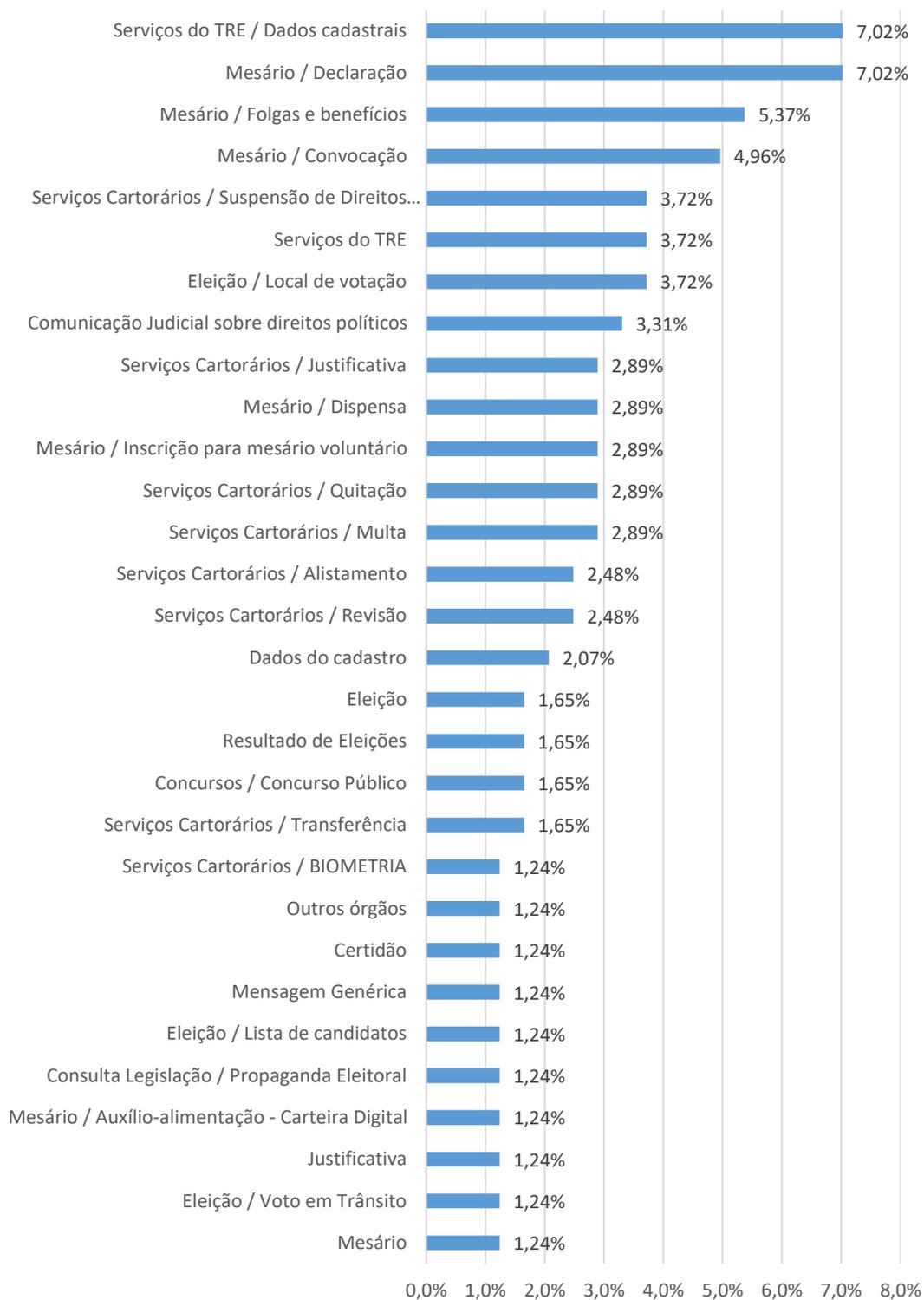
Total: 2 elogios

CRE-SEC: 1 elogio

SAM: 1 elogio

1.9 SOLICITAÇÕES - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 242 solicitações



1.9.1 Zonas Eleitorais com solicitações registradas no 3º quadrimestre

Total: 96 solicitações

Zonas Eleitorais com 5 solicitações: 20ª ZE, 381ª ZE.

Zonas Eleitorais com 4 solicitações: 227ª ZE, 405ª ZE.

Zonas Eleitorais com 3 solicitações: 2ª ZE, 394ª ZE, 398ª ZE.

Zonas Eleitorais com 2 solicitações: 5ª ZE, 16ª ZE, 65ª ZE, 176ª ZE, 192ª ZE, 246ª ZE, 258ª ZE, 272ª ZE, 376ª ZE, 413ª ZE.

Zonas Eleitorais com 1 solicitação: 8ª ZE, 14ª ZE, 47ª ZE, 53ª ZE, 59ª ZE, 108ª ZE, 136ª ZE, 153ª ZE, 156ª ZE, 186ª ZE, 206ª ZE, 212ª ZE, 213ª ZE, 239ª ZE, 248ª ZE, 249ª ZE, 253ª ZE, 255ª ZE, 256ª ZE, 257ª ZE, 259ª ZE, 260ª ZE, 265ª ZE, 287ª ZE, 303ª ZE, 307ª ZE, 317ª ZE, 319ª ZE, 320ª ZE, 325ª ZE, 326ª ZE, 340ª ZE, 347ª ZE, 348ª ZE, 351ª ZE, 358ª ZE, 365ª ZE, 367ª ZE, 371ª ZE, 372ª ZE, 374ª ZE, 375ª ZE, 392ª ZE, 402ª ZE, 404ª ZE, 408ª ZE, 409ª ZE, 422ª ZE, 423ª ZE.

1.9.2 Unidades (Secretaria) com solicitações registradas no 3º quadrimestre

Total: 113 Solicitações

TRE-SP (Secretaria): 70 solicitações

CRE-SEC: 17 solicitações

SGP: 9 solicitações

SJ: 4 solicitações

STI: 3 solicitações

COCEP: 2 solicitações

SEPLAN: 2 solicitações

COUVEX: 1 solicitação

DG: 1 solicitação

SEOUVE: 1 solicitação

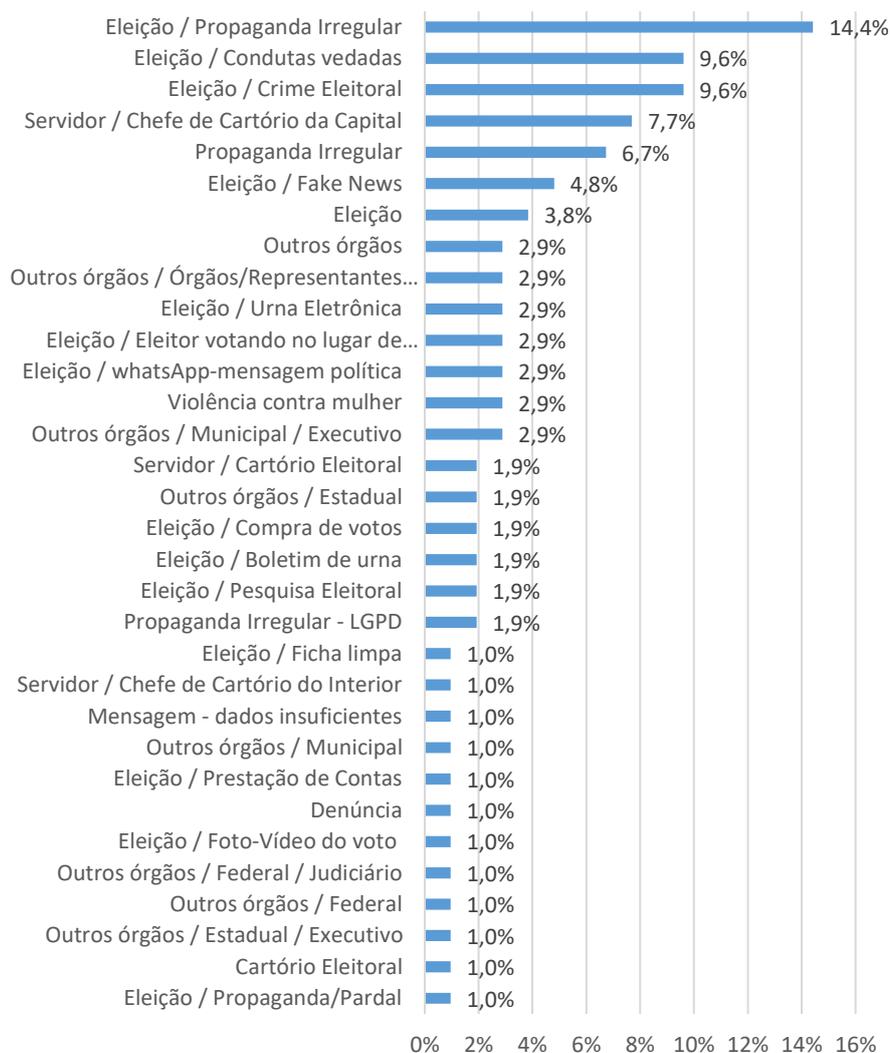
SERSE: 1 solicitação

SGID: 1 solicitação

SPR: 1 solicitação

2. DENÚNCIAS - Período: 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 104 denúncias



2.1 Zonas Eleitorais com denúncias registradas no 3º quadrimestre

Total: 20 denúncias

Zonas Eleitorais com 7 denúncias: 374ªZE.
Zonas Eleitorais com 2 denúncias: 177ªZE.
Zonas Eleitorais com 1 denúncia: 2ªZE, 133ªZE, 158ªZE, 185ªZE, 226ªZE, 264ªZE, 315ªZE, 325ªZE, 331ªZE, 365ªZE, 379ªZE.

2.2 Unidades (Secretaria) com denúncias registradas no 3º quadrimestre

Não foram identificadas denúncias para unidades.

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

Total: 85 denúncias

3 INDICADORES DA OUVIDORIA

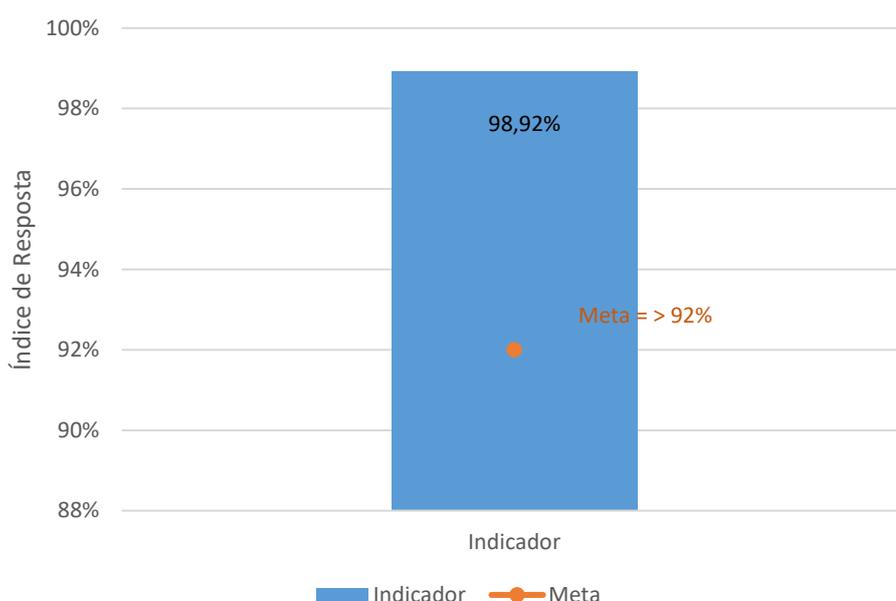
O Plano Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE-SP contempla, sob a perspectiva Sociedade, o Macro desafio **Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade**. Dentre as áreas elegidas pela Administração para contribuir para o alcance desse tema estratégico encontra-se a Ouvidoria 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

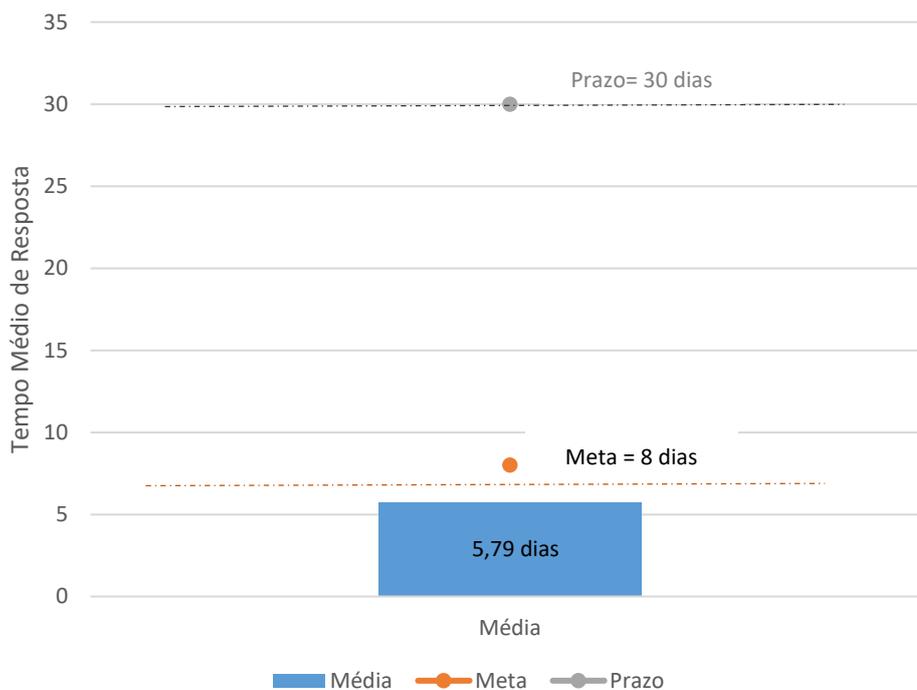
Indicador nº2.2.3.2 - Grau de satisfação das clientes e dos clientes - Ouvidoria

3.1. Taxa de congestionamento dos contatos dirigidos à Ouvidoria



Macro desafio: 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	Período: 2022 Set/Out/Nov/Dez
97,28%	99,37%	95,94%	93,72%	98,92%
Meta: Responder a 92% dos contatos recebidos pela Ouvidoria				

3.2 Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria



Macro desafio: 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 3º quadrimestre/2022 (Set/Out/Nov/Dez) = 5,79
Meta: Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 8 dias úteis	

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS USUÁRIAS E OS USUÁRIOS

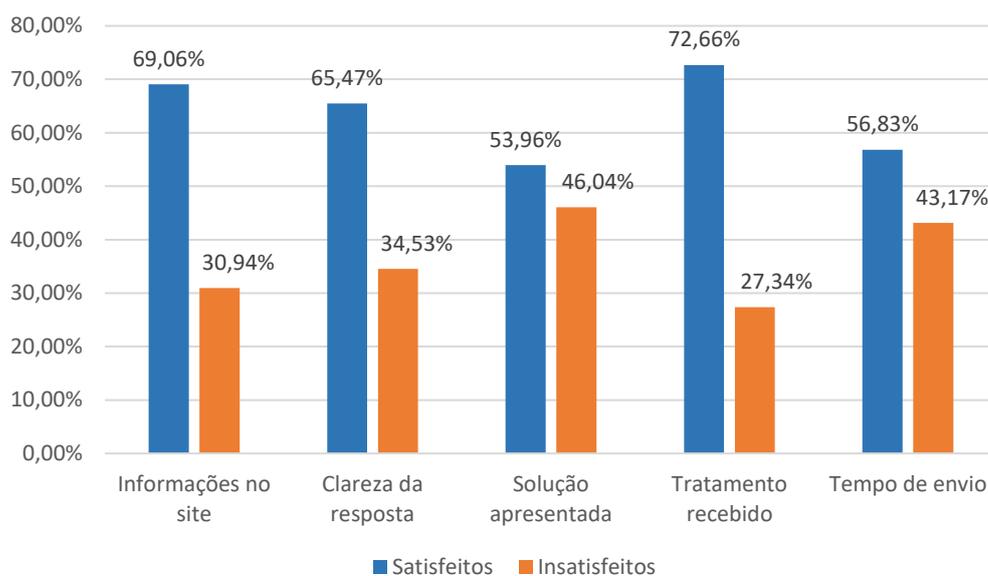
Tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação das usuárias e dos usuários pelo atendimento prestado nos cartórios eleitorais.

4.1 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Indicador: 2.2.3.2 - Grau de satisfação das clientes e dos clientes - Ouvidoria
Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total de questionários aplicados: 905

Total de questionários respondidos: 139



Porcentagem de pessoas satisfeitas no terceiro quadrimestre (total): **63,60%**.

Meta: 70%.

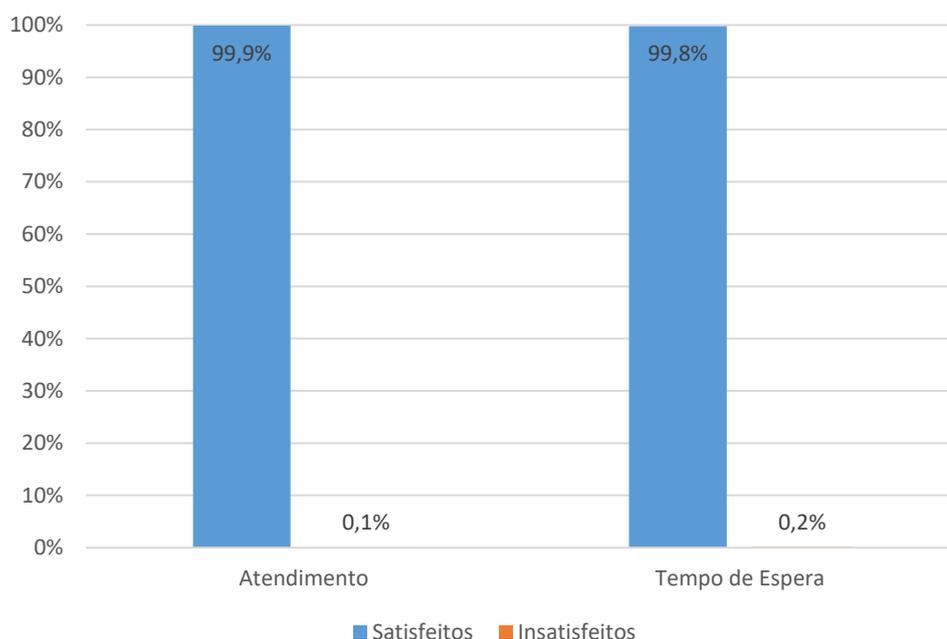
4.2 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

Período de Análise: 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total de atendimentos no período: 155.018*

Total de eleitoras e eleitores que participaram da pesquisa: 55.005*

OBSERVAÇÃO: * Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei n.º 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 07/11/2022, houve diminuição do atendimento presencial nesse período.



4.3 Pesquisa Eletrônica (e-mail)

Período de Análise: 1º/9/2022 a 31/12/2022

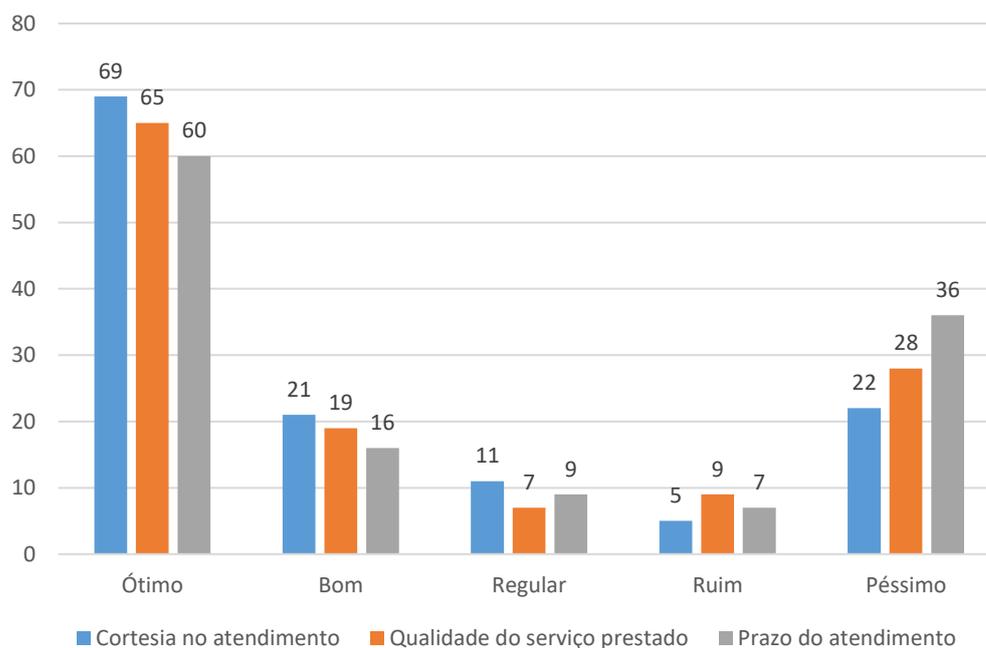
A pesquisa eletrônica é realizada a partir do cadastramento da eleitora e do eleitor no sistema de agendamento – Agenda Bio. Após o atendimento nos cartórios eleitorais, a eleitora e o eleitor recebem um e-mail convidando-os a avaliar o serviço prestado.

Tendo em vista o fechamento do cadastro eleitoral determinado pela Lei nº 9.504/1997, no período de 05/5/2022 a 07/11/2022 e, em consequência, o fechamento do sistema Agenda Bio, a pesquisa eletrônica restou prejudicada neste período.

4.4 Pesquisa de satisfação no site do TRE-SP

Período de Análise: 1º/9/2022 a 31/12/2022

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.



5 ESTATÍSTICAS DA SEÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SEAC



Canal de comunicação instituído pela Portaria TRE-SP nº. 134, de 30 de julho de 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).

5.1 Evolução da quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC

Pedidos Recebidos Anualmente - SEAC NIC

Abrangência: de 01/07/2012 a 31/12/2022



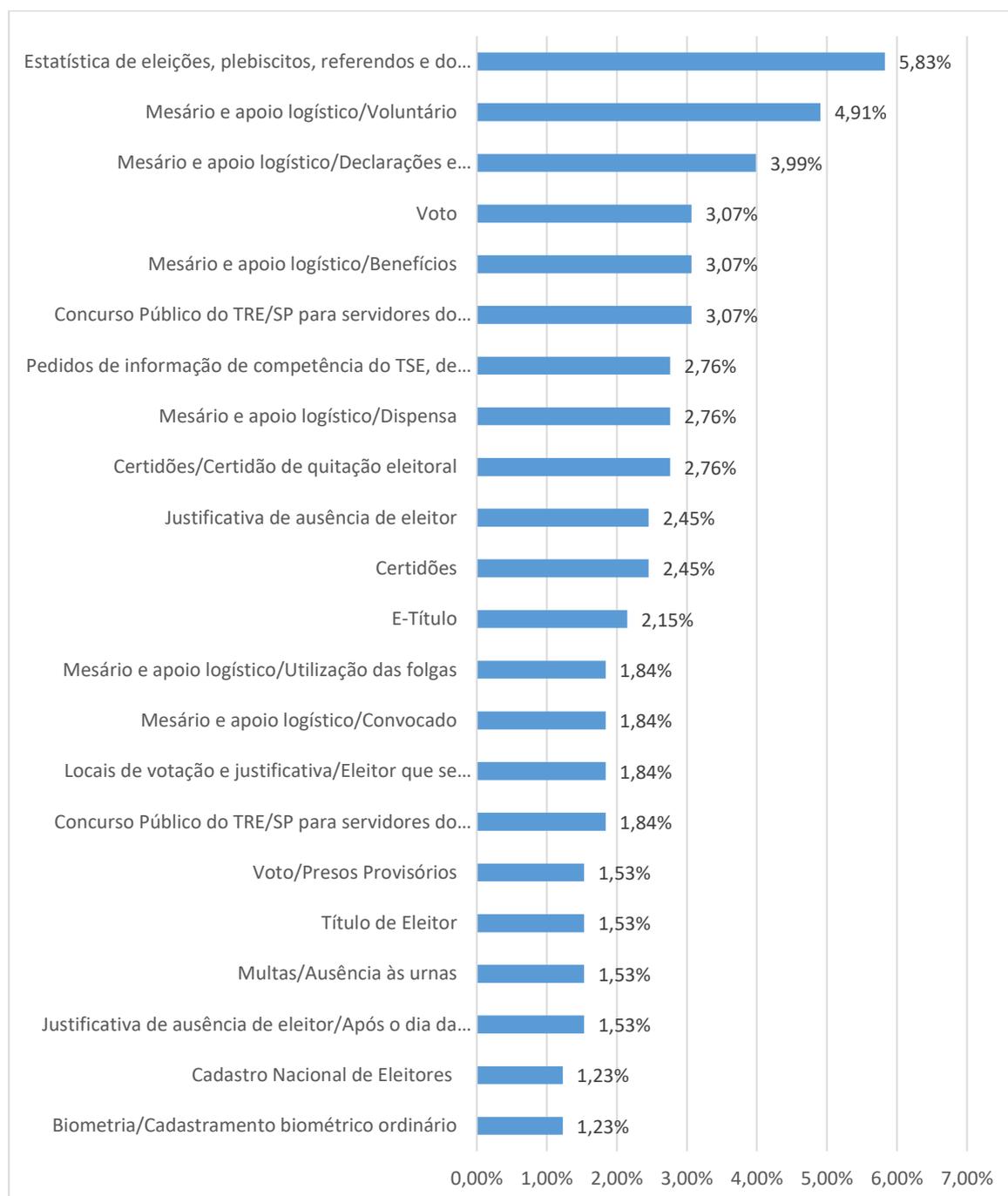
Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total	175	69	1.812	763	1.541	854	1.489	756	3.255	1.442	1.072
Total Geral: 13.228											

5.2 Quantidade de pedidos de informação recebidos pela SEAC

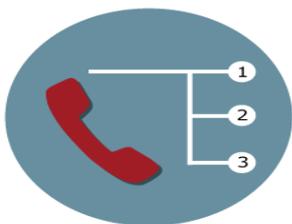
Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total de pedidos de informação: 308

5.3 Principais assuntos registrados no quadrimestre

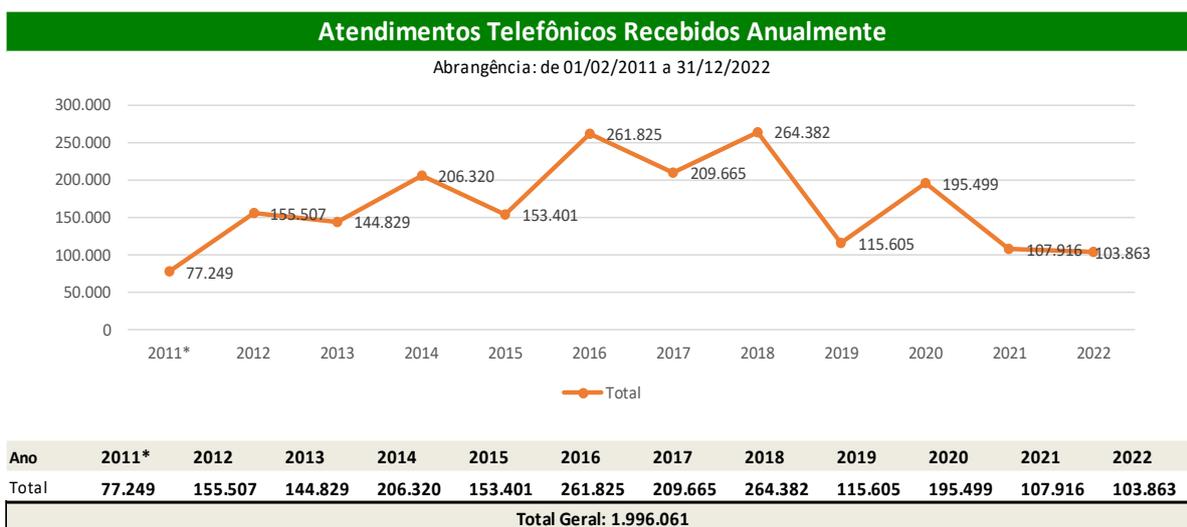


6 ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – 148



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).

6.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148



Nota explicativa:

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

6.2 Quantidade de demandas recebidas pela Central de Atendimento – 148

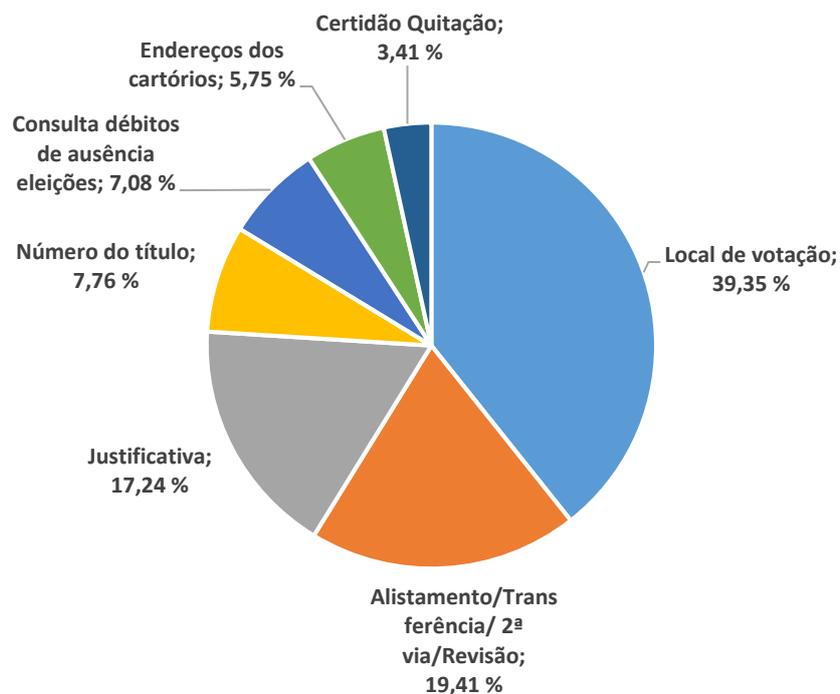
Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Total: 34.491 demandas

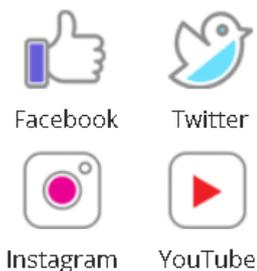
Chamados por Assunto - SEAC Central

Abrangência: de 01/09/2022 a 31/12/2022

Situação do Chamado	setembro	outubro	novembro	dezembro	Total
Local de votação	7.283	6.288	-	-	13.571
Alistamento/Transferência/ 2ª via/Revisão	2.565	1.998	1.398	735	6.696
Justificativa	1.950	2.461	990	546	5.947
Número do título	1.244	1.434	-	-	2.678
Consulta débitos de ausência eleições	878	946	403	214	2.441
Endereços dos cartórios	826	758	265	134	1.983
Certidão Quitação	327	466	233	149	1.175
TOTAL	15.073	14.351	3.289	1778	34.491



7 ESTATÍSTICAS DA SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Unidade Gestora: Secretaria de Comunicação Social

PERÍODO: de 1º/9/2022 a 31/12/2022

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.

A página do Tribunal no Facebook foi criada em 21 de setembro de 2015 e conta, atualmente, com quase 110 mil seguidores. No Twitter, a página do Tribunal existe desde maio de 2011 e conta com 15.481 seguidores. Já no Instagram, o perfil foi criado em fevereiro de 2019 e conta com quase 24 mil seguidores, sendo a rede social do TRE que mais cresce atualmente.

No período compreendido neste relatório, as páginas trouxeram campanhas e temas eleitorais variados, mas com foco nas eleições gerais de 2022 (principais datas do calendário eleitoral, local de votação, situação eleitoral, horário, horário preferencial, documentos necessários, orientações gerais, cuidados sanitários, justificativa, acessibilidade, voto nulo e voto em branco, sistema proporcional e majoritário, segurança das urnas eletrônicas, participação feminina na política, mesários, incentivo ao voto, combate à desinformação, e-Título, entre outros). Passadas as eleições, temas relacionados à reabertura do cadastro eleitoral, como alistamento, revisão e transferência, foram os mais trabalhados, sem prejuízo de algumas publicações ainda relativas às eleições de 2022, como diplomação e justificativa de eleitores e mesários faltosos. Além disso, foram veiculadas as campanhas “Tamo Junto”, voltada para os jovens; “Simplificando as Eleições”, que esclarece os principais temas relacionados às Eleições 2022; e “Dez Mandamentos”, que educa acerca do sistema eletrônico de votação e informa sobre meios para checar e combater a desinformação.

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 874 questionamentos sobre temas variados. No início do período compreendido neste relatório, surgiram muitas dúvidas sobre inscrição e treinamento de mesários, serviços com o título de eleitor e fechamento do cadastro eleitoral, denúncias de fake news e encaminhamento para o sistema de alerta, urnas eletrônicas, documentos para votar, o que pode e não pode no dia da votação, consulta do local de votação, situação eleitoral, emissão de certidões, e-Título e coleta biométrica. No restante do período, as perguntas mais recorrentes foram relacionadas às justificativas de ausência às urnas, declaração de dias trabalhados dos mesários, multas e como solicitar os serviços com o título de eleitor com a reabertura do cadastro eleitoral.

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



Atualmente, a página do TRE-SP no Facebook conta com o total de **109.852 seguidores**. Ou seja, foram acrescentados 465 seguidores no quadrimestre.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Facebook:

	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Total no quadrimestre
Alcance *	228.189	364.268	195.000	96.778	884.235
Engajamento**	10.962	23.378	14.139	1.974	50.453

* 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 3,8 estrelas entre as 5 possíveis, com base em 498 avaliações.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 498

Pontuação obtida:



(3,8 estrelas)



INSTAGRAM

O perfil do TRE-SP no Instagram teve um aumento de 4.012 seguidores ao longo do quadrimestre, contando atualmente com 23.910 seguidores.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Instagram:

	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Total no quadrimestre
Alcance *	116.170	1.044.050	100.040	75.249	1.335.509
Interações**	10.733	23.639	6.216	3.712	44.300

* 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 551 novos seguidores no período compreendido neste relatório, totalizando hoje **15.481 seguidores**.

A seguinte planilha demonstra a efetividade das publicações no Twitter:

	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Total no quadrimestre
Impressões *	388.183	257.364	121.783	121.116	888.446
Engajamento**	4.687	6.367	2.872	2.269	16.195

* 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 516 vídeos, 17.002 inscritos (acréscimo de 2.906 em relação ao último quadrimestre) e um total de 2.310.097 visualizações (acréscimo de 478.306 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 8.549 seguidores e 164.188 curtidas (acréscimo de 8.335 seguidores e 164.030 curtidas em relação ao último quadrimestre).

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

No período de 01/09/2022 a 31/12/2022, a “Carta de serviços” teve 22.481 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.



33 MENSAGENS

Período de 1º/09/2022 a 31/12/2022

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.

18 MENSAGENS

Período de 1º/09/2022 a 31/12/2022

8 FALE COM A SECRETARIA



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

Período de 1º/9/2022 a 31/12/2022

Unidade	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Total no quadrimestre
SEPLAN	-	-	-	2	2
SGS	4	9	3	4	20
SJ	-	-	-	-	-
SGP	1	2	-	-	3
STI	4	-	-	-	4
SAM	-	1	-	-	1
SOF	-	-	-	-	-
AACE	-	-	-	1	1
CAS	-	1	-	-	1
CRE	-	1	-	-	1
TOTAL	9	14	3	7	33

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

9 FALE COM O PRESIDENTE



Canal de comunicação criado em 2018
Unidade Gestora: Presidência

No período de 1º/09/2022 a 31/12/2022 foram recebidas 18 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	52



OUVIDORIA
TRE-SP