



**OUVIDORIA  
TRE-SP**

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO**

**Período: Setembro a Dezembro de 2019**

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

---

**Período de 1º/01/2019 a 17/12/2019**

**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

**Período de 18/12/2019 a 31/12/2019**

**WALDIR SEBASTIÃO DE NUEVO CAMPOS JUNIOR**

Desembargador Presidente

**PAULO SÉRGIO BRANT DE CARVALHO GALIZIA**

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 (1º/01/2019 a 31/12/2019)**

Juiz Ouvidor

**JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO (a partir 13/01/2020)**

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

Janeiro/2020



**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/09/2019 a 31/12/2019

**SÃO PAULO**

## SUMÁRIO

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>1. ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA</b>                                                  | <b>7</b>  |
| 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/09/2019 a 31/12/2019                | 9         |
| 1.5 Andamento das demandas recebidas no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019           | 11        |
| 1.6 Reclamações                                                                      | 12        |
| 1.6.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019          | 12        |
| 1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre                   | 15        |
| 1.7 Elogios                                                                          | 18        |
| 1.7.1 Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019 | 18        |
| 1.8 Solicitações                                                                     | 20        |
| 1.8.1 Principais assuntos registrados no quadrimestre                                | 21        |
| 1.9 Denúncias                                                                        | 22        |
| 1.9.1 Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019          | 22        |
| 1.9.2 Unidades com denúncias no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019                   | 23        |
| <b>2. INDICADORES DA OUVIDORIA</b>                                                   | <b>24</b> |
| <b>3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>                                     | <b>27</b> |
| 3.1 Atendimento Presencial nos Cartórios Eleitorais                                  | 27        |
| 3.2 Pesquisa Eletrônica                                                              | 28        |
| 3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria                                              | 29        |
| <b>4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - NIC</b>                      | <b>30</b> |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pelo NIC         | 30        |
| 4.2 Quantidade de demandas recebidas pelo NIC                     | 30        |
| <b>5. ESTATÍSTICAS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - 148</b> | <b>31</b> |
| 5.1 Evolução da quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148 | 31        |
| 5.2 Quantidade de demandas recebidas pela CENTRAL 148             | 31        |
| <b>6. ESTATÍSTICAS DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL</b>     | <b>32</b> |
| 6.1 Pesquisa de Satisfação                                        | 33        |
| 6.2 Posts - Principais temas difundidos pelo Facebook             | 34        |
| <b>B) CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO</b>          | <b>36</b> |
| <b>7. FALE COM A SECRETARIA</b>                                   | <b>36</b> |
| <b>8. FALE COM O PRESIDENTE</b>                                   | <b>37</b> |

## 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 cadastramento biométrico do eleitorado em curso em todo o País tem gerado uma procura crescente pelos serviços eleitorais, registrando-se

**8.470.159**

Atendimentos de 1º/01/2019 a 31/12/2019



### Central de Atendimento ao Eleitor

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

**Disque 148\***

(Serviço Tarifado).

**69.982**

Atendimentos de 1º/09/2019 a 31/12/2019



### Carta de Serviços ao Usuário

**78.345**

visualizações  
1º/05/2018 a 31/12/2019

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.

**316**

Atendimentos de 1º/09/2019 a 31/12/2019

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



### MÍDIAS SOCIAIS



**TWITTER**

**@trespjusbr**

**12.430**

seguidores



**YouTube**

**/trespjusbr**

4.790

inscritos

1.062.82

visualizações



**Facebook**

**/tresp.official**

94.500

seguidores

Com um alcance de mais de  
**34 milhões** até 31/12/2019



**Instagram**

**/trespjusbr**

30.052

curtidas

4.350

seguidores



Atende demandas relativas a reclamações, denúncias, sugestões e elogios

**651**

Atendimentos de 1º/09/2019 a 31/12/2019

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



## 1 - ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA



**OUVIDORIA  
TRE-SP**

Canal de comunicação criado em 26/07/2011

Gestor: Juiz Ouvidor

Resolução CNJ n. 103/2010

Lei n. 13.460/2017

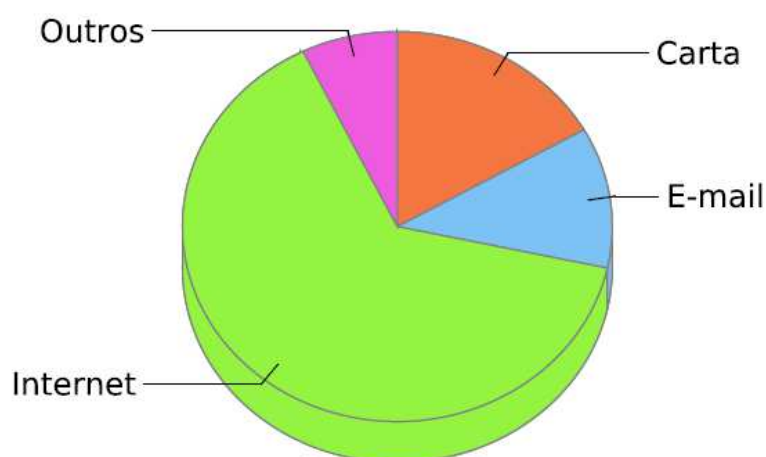
Resolução TRE-SP n. 468/2018

### 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: de 01/09/2019 a 31/12/2019

● Carta: 109 ● E-mail: 76 ● Internet: 419 ● Outros: 47

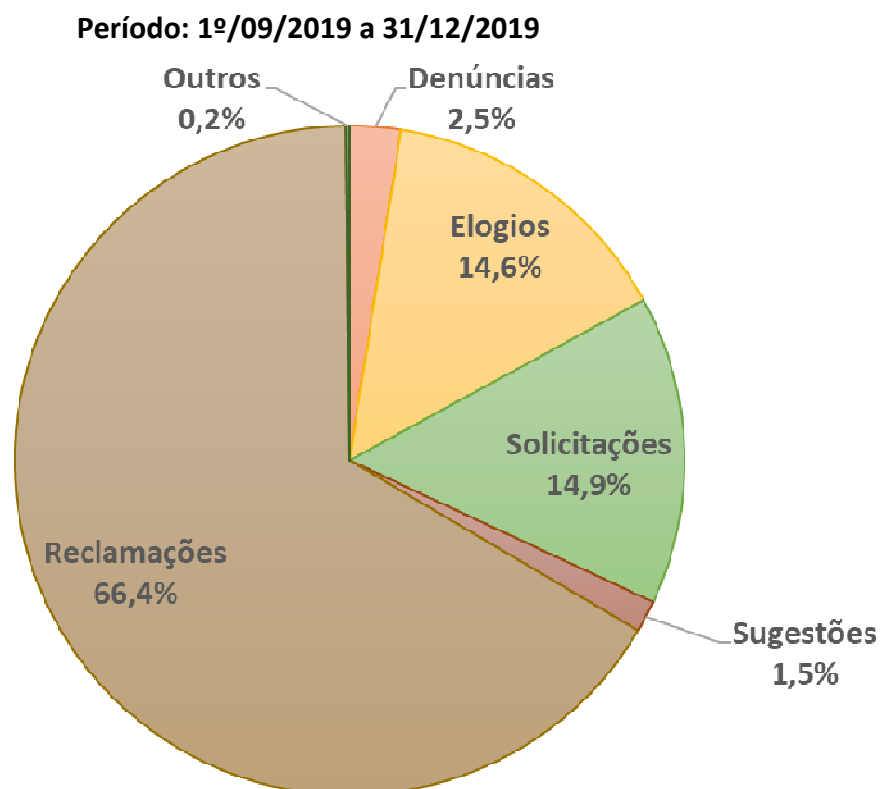


### 1.2. Evolução da quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria

| Ano                 | 2011 | 2012  | 2013 | 2014  | 2015 | 2016  | 2017 | 2018  | 2019  |
|---------------------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|-------|
| Total               | 710  | 2.209 | 727  | 1.932 | 723  | 2.278 | 745  | 2.097 | 1.362 |
| Total Geral: 12.783 |      |       |      |       |      |       |      |       |       |

### 1.3. Quantidade de demandas acumuladas

| Tipo         |                                                          |                                                           |               |
|--------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------|
|              | Acumulada<br>no período de<br>26/07/2011 a<br>31/08/2019 | Registrada<br>no período de<br>1º/09/2019 a<br>31/12/2019 | Total         |
| Denúncias    | 1.023                                                    | 16                                                        | 1.039         |
| Elogios      | 1.488                                                    | 95                                                        | 1.583         |
| Solicitações | 2.849                                                    | 97                                                        | 2.946         |
| Sugestões    | 536                                                      | 10                                                        | 546           |
| Reclamações  | 5.450                                                    | 432                                                       | 5.882         |
| Outros       | 786                                                      | 1                                                         | 787           |
| <b>Total</b> | <b>12.132</b>                                            | <b>651</b>                                                | <b>12.783</b> |

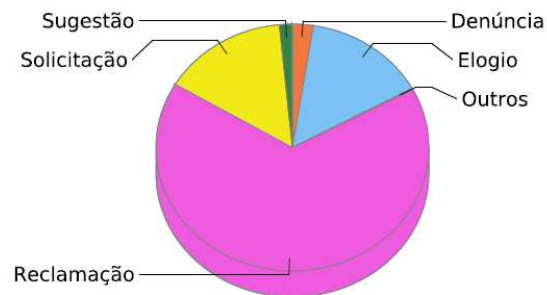




#### 1.4. Tipos de demandas recebidas no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

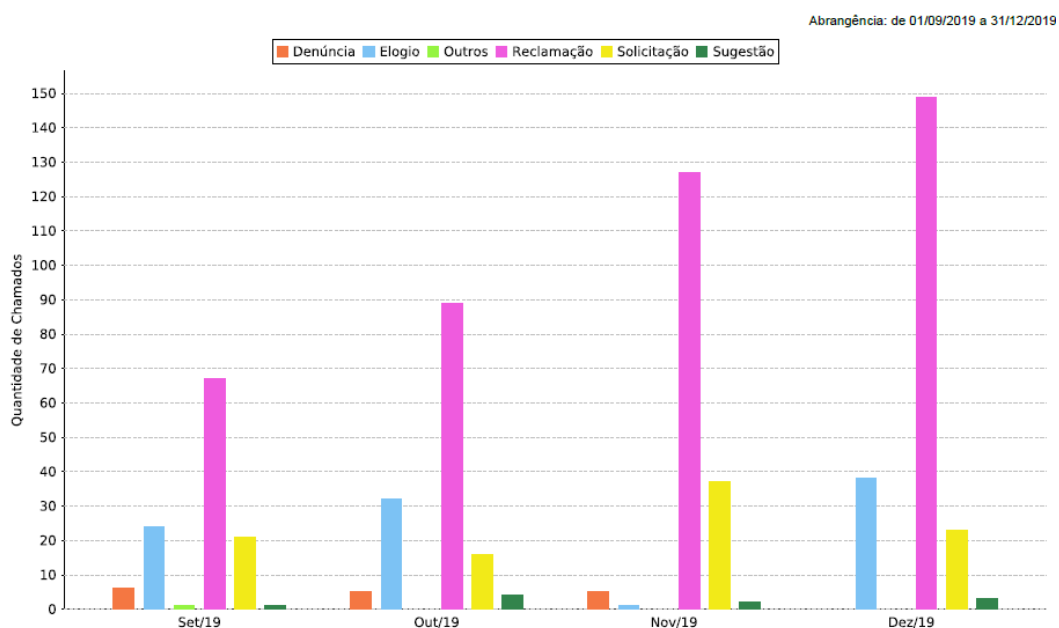
Abrangência: de 01/09/2019 a 31/12/2019

● Denúncia: 16 ● Elogio: 95 ● Outros: 1 ● Reclamação: 432 ● Solicitação: 97 ● Sugestão: 10



| Classificação | Porcentagem | Quant. |
|---------------|-------------|--------|
| Denúncia      | 2,46 %      | 16     |
| Elogio        | 14,59 %     | 95     |
| Outros        | 0,15 %      | 1      |
| Reclamação    | 66,36 %     | 432    |
| Solicitação   | 14,90 %     | 97     |
| Sugestão      | 1,54 %      | 10     |
| Total         |             | 651    |

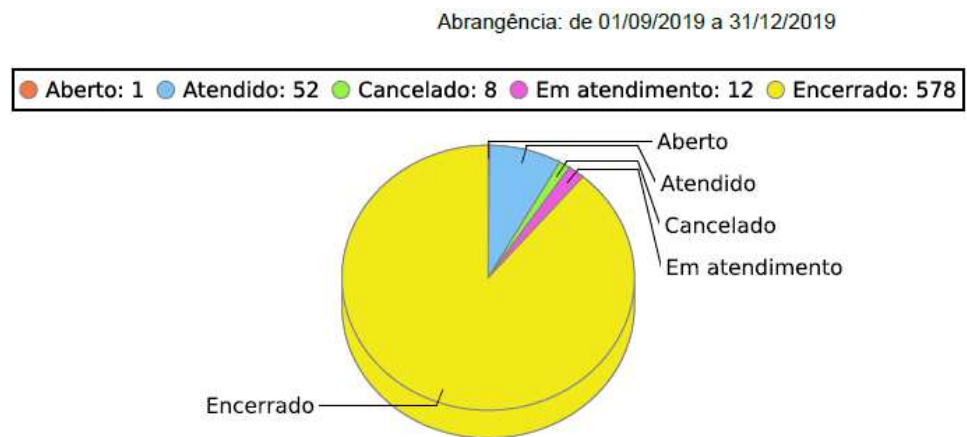
O gráfico abaixo demonstra que as demandas relativas a reclamações predominaram no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019.



Quadro 1 – Distribuição mensal dos chamados por tipo de demanda

| Categoria         | Mês/Ano      | Nº. de chamados |
|-------------------|--------------|-----------------|
| DENÚNCIA          | Set/19       | 6               |
|                   | Out/19       | 5               |
|                   | Nov/19       | 5               |
|                   | Dez/19       | 0               |
|                   | <b>TOTAL</b> | <b>16</b>       |
| ELOGIO            | Set/19       | 24              |
|                   | Out/19       | 32              |
|                   | Nov/19       | 1               |
|                   | Dez/19       | 38              |
|                   | <b>TOTAL</b> | <b>95</b>       |
| RECLAMAÇÃO        | Set/19       | 67              |
|                   | Out/19       | 89              |
|                   | Nov/19       | 127             |
|                   | Dez/19       | 149             |
|                   | <b>TOTAL</b> | <b>432</b>      |
| SOLICITAÇÃO       | Set/19       | 21              |
|                   | Out/19       | 16              |
|                   | Nov/19       | 37              |
|                   | Dez/19       | 23              |
|                   | <b>TOTAL</b> | <b>97</b>       |
| SUGESTÃO          | Set/19       | 1               |
|                   | Out/19       | 4               |
|                   | Nov/19       | 2               |
|                   | Dez/19       | 3               |
|                   | <b>TOTAL</b> | <b>10</b>       |
| OUTROS            | Set/19       | 1               |
| <b>TOTALGERAL</b> |              | <b>651</b>      |

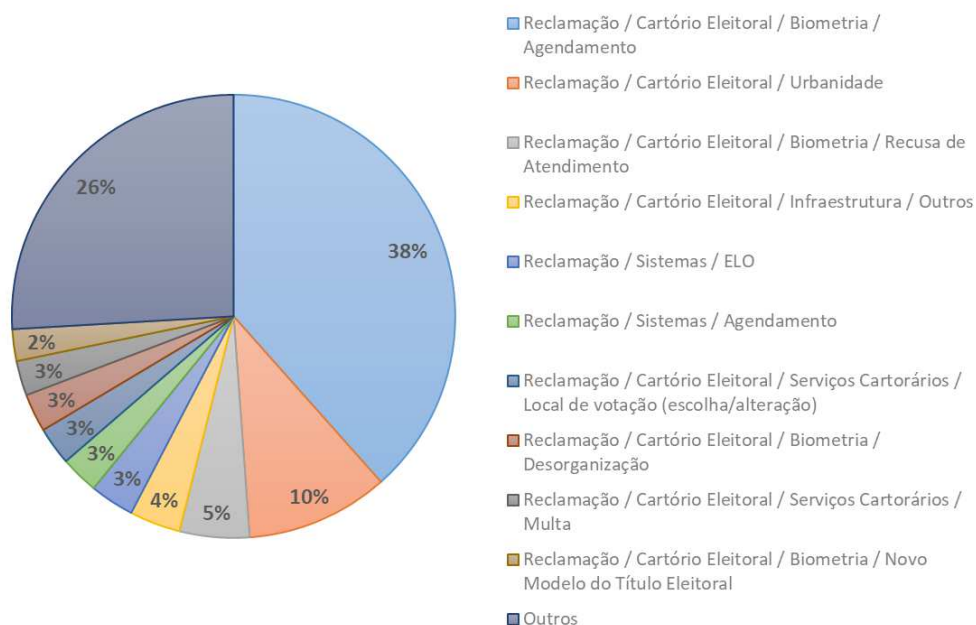
### 1.5. Andamento das demandas recebidas no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019





## 1.6. RECLAMAÇÕES

Período: 1º/09/2019 a 31/12/2019



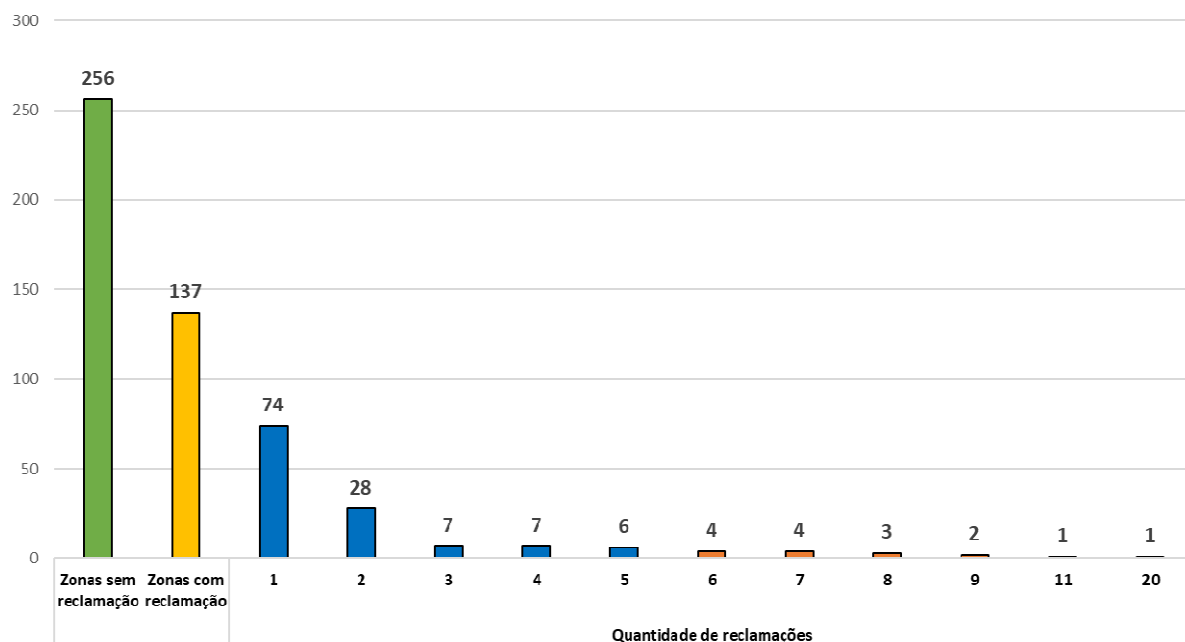
### 1.6.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

| Assunto                                                                                       | Quant. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Agendamento                                     | 166    |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Urbanidade                                                  | 45     |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Recusa de Atendimento                           | 22     |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Infraestrutura / Outros                                     | 16     |
| Reclamação / Sistemas / ELO                                                                   | 14     |
| Reclamação / Sistemas / Agendamento                                                           | 12     |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Local de votação (escolha/alteração) | 12     |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Desorganização                                  | 12     |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Multa                                | 11     |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Novo Modelo do Título Eleitoral                 | 10     |
| Reclamação / Serviços do TRE / Campanhas Publicitárias                                        | 9      |

| Assunto                                                                                  | Quant. |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Eleitor maior de 70 anos                   | 8      |
| Reclamação / Eleição / Mesários / Folga                                                  | 7      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Falta de informação                        | 6      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Senha                                      | 5      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos | 5      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Comprovante de Endereço         | 5      |
| Reclamação / Sistemas / Quitação Eleitoral                                               | 5      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Tempo de Espera                            | 4      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Fechamento Antecipado | 4      |
| Reclamação / Sistemas / Biometria                                                        | 3      |
| Reclamação / Eleição / Eleições Não Oficiais / Conselho Tutelar                          | 3      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Quitação                        | 3      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Cancelamento da inscrição       | 3      |
| Reclamação / Eleição / Mesários / Declaração                                             | 3      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Documentação-abreviatura                   | 3      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria                                              | 2      |
| Reclamação / Mensagem Genérica                                                           | 2      |
| Reclamação / Servidor / Chefe de Cartório da Capital                                     | 2      |
| Reclamação / Sistemas / Pesquisa de Satisfação                                           | 2      |
| Reclamação / Eleição / Perfil de candidato na internet                                   | 2      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Dispensa art. 48 do CE          | 1      |
| Reclamação / Abertura do TRE / Horário de Atendimento das 12h às 18h                     | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Infraestrutura / Água                                  | 1      |
| Reclamação / Serviços do TRE / Serviço de telefonia                                      | 1      |
| Reclamação / Outros órgãos / Federal                                                     | 1      |
| Reclamação / Justificativa / Eleitor no Brasil                                           | 1      |
| Reclamação / Eleição / Apoio Logístico                                                   | 1      |
| Reclamação / Sistemas / Sistema Justifica                                                | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Prestação de Contas             | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Filiação                        | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Atendimento Preferencial                               | 1      |
| Reclamação / Servidor                                                                    | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Coleta                                     | 1      |

| Assunto                                                                                   | Quant. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Biometria / Atendimento Preferencial                    | 1      |
| Reclamação / Serviços do TRE                                                              | 1      |
| Reclamação / Sistemas / SPCE                                                              | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Abertura do Cartório Eleitoral / Horário de Atendimento | 1      |
| Reclamação / Servidor / Chefe de Cartório Eleitoral do Interior                           | 1      |
| Reclamação / Cartório Eleitoral / Serviços Cartorários / Transferência                    | 1      |
| Reclamação / Eleição / Eleições Não Oficiais                                              | 1      |
| Reclamação / Serviços do TRE / Informações no site                                        | 1      |
| Reclamação / Sistemas / MULTA                                                             | 1      |
| Reclamação / Justificativa / Eleições Suplementares                                       | 1      |
| Reclamação / Sistemas / FiliaWeb                                                          | 1      |
| Reclamação / Público interno                                                              | 1      |
| Reclamação / Órgãos Partidários                                                           | 1      |
| <b>Total</b>                                                                              | 432    |

### 1.6.2 Zonas Eleitorais com reclamações registradas no quadrimestre Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019



| ZE/Unidades                        | Quant. |
|------------------------------------|--------|
| 58ª ZE - ITATIBA                   | 20     |
| 267ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO    | 11     |
| 212ª ZE - GUARUJÁ                  | 9      |
| 423ª ZE - CAMPINAS                 | 9      |
| 118ª ZE - SANTOS                   | 8      |
| 340ª ZE - SÃO VICENTE              | 8      |
| 347ª ZE - SÃO PAULO - VILA MATILDE | 8      |
| 119ª ZE - CUBATÃO                  | 7      |
| 177ª ZE - SÃO VICENTE              | 7      |
| 211ª ZE - INDAIATUBA               | 7      |
| 305ª ZE - RIBEIRÃO PRETO           | 7      |
| 158ª ZE - AMERICANA                | 6      |
| 273ª ZE - SANTOS                   | 6      |
| 310ª ZE - GUARUJÁ                  | 6      |
| 317ª ZE - PRAIA GRANDE             | 6      |

| ZE/Unidades                    | Quant. |
|--------------------------------|--------|
| 33ª ZE - CAMPINAS              | 5      |
| 108ª ZE - RIBEIRÃO PRETO       | 5      |
| 269ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL   | 5      |
| 272ª ZE - SANTOS               | 5      |
| 361ª ZE - HORTOLÂNDIA          | 5      |
| 386ª ZE - BARUERI              | 5      |
| 14ª ZE - ARARAS                | 4      |
| 62ª ZE - JACAREÍ               | 4      |
| 75ª ZE - MOJI-MIRIM            | 4      |
| 166ª ZE - SÃO CAETANO DO SUL   | 4      |
| 260ª ZE - SÃO PAULO - IPIRANGA | 4      |
| 323ª ZE - PAULÍNIA             | 4      |
| 360ª ZE - COSMÓPOLIS           | 4      |
| 1ª ZE - SÃO PAULO - BELA VISTA | 3      |
| 16ª ZE - ATIBAIA               | 3      |

| ZE/Unidades                              | Quant. |
|------------------------------------------|--------|
| 20ª ZE - SÃO PAULO - VALO VELHO          | 3      |
| 201ª ZE - ITAPECERICA DA SERRA           | 3      |
| 258ª ZE - SÃO PAULO - INDIANÓPOLIS       | 3      |
| 346ª ZE - SÃO PAULO - BUTANTÃ            | 3      |
| 406ª ZE - PRAIA GRANDE                   | 3      |
| 2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES             | 2      |
| 24ª ZE - BEBEDOURO                       | 2      |
| 34ª ZE - VALINHOS                        | 2      |
| 59ª ZE - ITU                             | 2      |
| 68ª ZE - LORENA                          | 2      |
| 70ª ZE - MARÍLIA                         | 2      |
| 127ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS            | 2      |
| 161ª ZE - LENÇÓIS PAULISTA               | 2      |
| 237ª ZE - MAIRIPORÃ                      | 2      |
| 246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO        | 2      |
| 251ª ZE - SÃO PAULO - PINHEIROS          | 2      |
| 253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ            | 2      |
| 254ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIA         | 2      |
| 265ª ZE - RIBEIRÃO PRETO                 | 2      |
| 268ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO          | 2      |
| 280ª ZE - SÃO PAULO - CAPELA DO SOCORRO  | 2      |
| 319ª ZE - MOGI DAS CRUZES                | 2      |
| 324ª ZE - TABOÃO DA SERRA                | 2      |
| 327ª ZE - SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó | 2      |
| 328ª ZE - SÃO PAULO - CAMPO LIMPO        | 2      |
| 351ª ZE - SÃO PAULO - CIDADE ADEMAR      | 2      |
| 374ª ZE - SÃO PAULO - RIO PEQUENO        | 2      |
| 384ª ZE - AMERICANA                      | 2      |
| 396ª ZE - JACAREÍ                        | 2      |
| 403ª ZE - SÃO PAULO - JARAGUÁ            | 2      |

| ZE/Unidades                       | Quant. |
|-----------------------------------|--------|
| 407ª ZE - TAUBATÉ                 | 2      |
| 412ª ZE - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS     | 2      |
| 416ª ZE - TABOÃO DA SERRA         | 2      |
| 4ª ZE - SÃO PAULO - MOÓCA         | 1      |
| 6ª ZE - SÃO PAULO - VILA MARIANA  | 1      |
| 8ª ZE - AMPARO                    | 1      |
| 11ª ZE - ARAÇATUBA                | 1      |
| 17ª ZE - AVARÉ                    | 1      |
| 48ª ZE - GUARATINGUETÁ            | 1      |
| 50ª ZE - IGARAPAVA                | 1      |
| 55ª ZE - ITÁPOLIS                 | 1      |
| 63ª ZE - JAÚ                      | 1      |
| 66ª ZE - LIMEIRA                  | 1      |
| 81ª ZE - ORLÂNDIA                 | 1      |
| 90ª ZE - PINDAMONHANGABA          | 1      |
| 91ª ZE - ESPÍRITO SANTO DO PINHAL | 1      |
| 92ª ZE - PIRACAIA                 | 1      |
| 93ª ZE - PIRACICABA               | 1      |
| 99ª ZE - POMPÉIA                  | 1      |
| 100ª ZE - PORTO FELIZ             | 1      |
| 107ª ZE - RIBEIRÃO BONITO         | 1      |
| 110ª ZE - RIO CLARO               | 1      |
| 125ª ZE - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO   | 1      |
| 131ª ZE - SÃO ROQUE               | 1      |
| 132ª ZE - SÃO SEBASTIÃO           | 1      |
| 133ª ZE - SÃO SIMÃO               | 1      |
| 135ª ZE - SERTÃOZINHO             | 1      |
| 137ª ZE - SOROCABA                | 1      |
| 140ª ZE - TATUÍ                   | 1      |
| 141ª ZE - TAUBATÉ                 | 1      |
| 156ª ZE - SANTO ANDRÉ             | 1      |
| 186ª ZE - SANTA BÁRBARA D'OESTE   | 1      |



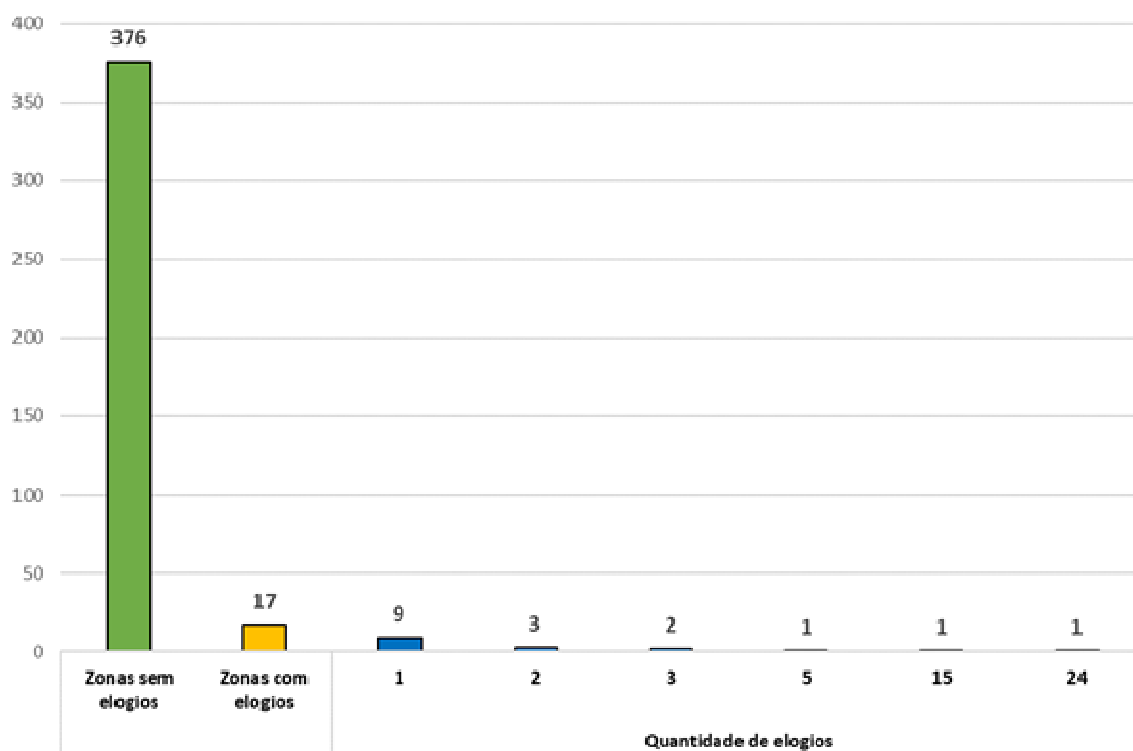
| ZE/Unidades                         | Quant. |
|-------------------------------------|--------|
| 189ª ZE - ITANHAÉM                  | 1      |
| 190ª ZE - APARECIDA                 | 1      |
| 192ª ZE - FRANCO DA ROCHA           | 1      |
| 194ª ZE - PORTO FERREIRA            | 1      |
| 195ª ZE - PRESIDENTE EPITÁCIO       | 1      |
| 204ª ZE - JARDINÓPOLIS              | 1      |
| 213ª ZE - OSASCO                    | 1      |
| 216ª ZE - MOGI GUAÇU                | 1      |
| 219ª ZE - POÁ                       | 1      |
| 241ª ZE - JAÚ                       | 1      |
| 244ª ZE - PIRACICABA                | 1      |
| 250ª ZE - SÃO PAULO - LAPA          | 1      |
| 257ª ZE - SÃO PAULO - VILA PRUDENTE | 1      |
| 271ª ZE - SOROCABA                  | 1      |
| 274ª ZE - CAMPINAS                  | 1      |
| 275ª ZE - CAMPINAS                  | 1      |
| 278ª ZE - GUARULHOS                 | 1      |
| 287ª ZE - MOGI DAS CRUZES           | 1      |
| 288ª ZE - RIO CLARO                 | 1      |
| 292ª ZE - NOVA ODESSA               | 1      |
| 301ª ZE - AVARÉ                     | 1      |
| 302ª ZE - FERNANDÓPOLIS             | 1      |
| 307ª ZE - SANTO ANDRÉ               | 1      |
|                                     |        |

| ZE/Unidades                           | Quant.     |
|---------------------------------------|------------|
| 333ª ZE - PEDREIRA                    | 1          |
| 335ª ZE - ARUJÁ                       | 1          |
| 342ª ZE - SOROCABA                    | 1          |
| 344ª ZE - CAMPO LIMPO PAULISTA        | 1          |
| 345ª ZE - VINHEDO                     | 1          |
| 349ª ZE - SÃO PAULO - JAÇANÃ          | 1          |
| 350ª ZE - SÃO PAULO - SAPOEMBA        | 1          |
| 354ª ZE - CAJAMAR                     | 1          |
| 358ª ZE - MONTE MOR                   | 1          |
| 359ª ZE - ITAPEVI                     | 1          |
| 365ª ZE - MAUÁ                        | 1          |
| 371ª ZE - SÃO PAULO - GRAJAÚ          | 1          |
| 373ª ZE - SÃO PAULO - CAPÃO REDONDO   | 1          |
| 375ª ZE - SÃO PAULO - SÃO MATEUS      | 1          |
| 378ª ZE - CAMPINAS                    | 1          |
| 379ª ZE - CAMPINAS                    | 1          |
| 380ª ZE - CAMPINAS                    | 1          |
| 388ª ZE - CARAPICUÍBA                 | 1          |
| 389ª ZE - SÃO PAULO - PERUS           | 1          |
| 398ª ZE - SÃO PAULO - VILA JACUÍ      | 1          |
| 402ª ZE - PRESIDENTE PRUDENTE         | 1          |
| 408ª ZE - SÃO PAULO - JARDIM SÃO LUÍS | 1          |
| <b>Total</b>                          | <b>334</b> |



## 1.7 ELOGIOS

Período: 1º/09/2019 a 31/12/2019



**1.7.1. Zonas Eleitorais com elogios registrados no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019**

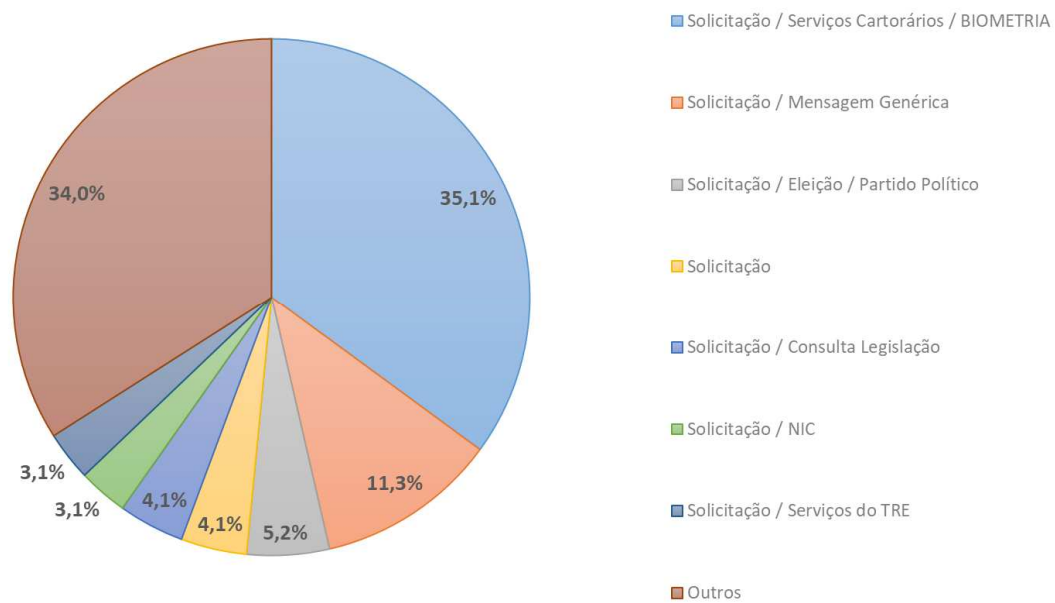
| <b>ZE/Unidades</b>                     | <b>Quant.</b> |
|----------------------------------------|---------------|
| 423ª ZE - CAMPINAS                     | 24            |
| 246ª ZE - SÃO PAULO - SANTO AMARO      | 15            |
| 75ª ZE - MOJI-MIRIM                    | 5             |
| 256ª ZE - SÃO PAULO - TUCURUVI         | 3             |
| 406ª ZE - PRAIA GRANDE                 | 3             |
| 2ª ZE - SÃO PAULO - PERDIZES           | 2             |
| 158ª ZE - AMERICANA                    | 2             |
| 418ª ZE - SÃO PAULO - PEDREIRA         | 2             |
| 131ª ZE - SÃO ROQUE                    | 1             |
| 156ª ZE - SANTO ANDRÉ                  | 1             |
| 183ª ZE - RIBEIRÃO PIRES               | 1             |
| 253ª ZE - SÃO PAULO - TATUAPÉ          | 1             |
| 283ª ZE - SÃO BERNARDO DO CAMPO        | 1             |
| 324ª ZE - TABOÃO DA SERRA              | 1             |
| 349ª ZE - SÃO PAULO - JAÇANÃ           | 1             |
| 401ª ZE - FERRAZ DE VASCONCELOS        | 1             |
| 422ª ZE - SÃO PAULO - LAUZANE PAULISTA | 1             |
| <b>Total</b>                           | <b>65</b>     |

## 1.8 SOLICITAÇÕES

Período: 1º/09/2019 a 31/12/2019

### 1.8.1. Principais assuntos registrados no quadrimestre

| Assunto                                                                      | Quant.    |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Solicitação / Serviços Cartorários / BIOMETRIA                               | 34        |
| Solicitação / Mensagem Genérica                                              | 11        |
| Solicitação / Eleição / Partido Político                                     | 5         |
| Solicitação                                                                  | 4         |
| Solicitação / Consulta Legislação                                            | 4         |
| Solicitação / NIC                                                            | 3         |
| Solicitação / Serviços do TRE                                                | 3         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Eleitor com deficiência                 | 2         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Suspensão de Direitos Políticos         | 2         |
| Solicitação / certidão                                                       | 2         |
| Solicitação / Mesário / Dispensa                                             | 2         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Revisão                                 | 2         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Multa                                   | 2         |
| Solicitação / Mesário / Inscrição para mesário voluntário                    | 2         |
| Solicitação / Eleição / Apoio logístico                                      | 2         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Quitação                                | 2         |
| Solicitação / Consulta Legislação / Filiação partidária                      | 2         |
| Solicitação / Concursos / Concurso Público / Estagiário                      | 2         |
| Solicitação / Procura por familiar                                           | 2         |
| Solicitação / Outros órgãos / Municipal / Executivo                          | 1         |
| Solicitação / Consulta Legislação / Declaração de comparecimento - art.48 CE | 1         |
| Solicitação / Mesário / Folgas e benefícios                                  | 1         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Comprovante de Endereço                 | 1         |
| Solicitação / Outros órgãos                                                  | 1         |
| Solicitação / Andamento processual                                           | 1         |
| Solicitação / Serviços Cartorários / Alistamento                             | 1         |
| Solicitação / Mesário / Declaração                                           | 1         |
| Solicitação / Dados insuficientes                                            | 1         |
| <b>Total</b>                                                                 | <b>97</b> |

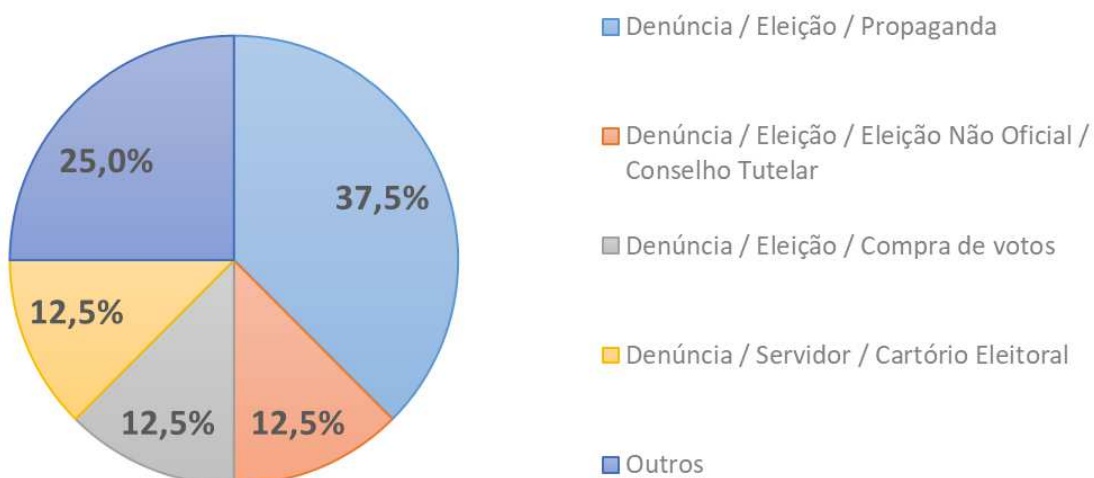




## 1.9 DENÚNCIAS

Período: 1º/09/2019 a 31/12/2019

### 1.9.1. Principais assuntos registrados no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019



| Assunto                                                     | Quant.    |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| Denúncia / Eleição / Propaganda                             | 6         |
| Denúncia / Eleição / Eleição Não Oficial / Conselho Tutelar | 2         |
| Denúncia / Eleição / Compra de votos                        | 2         |
| Denúncia / Servidor / Cartório Eleitoral                    | 2         |
| Denúncia / Eleição / Crime Eleitoral                        | 1         |
| Denúncia / Eleição / Registro de candidatos                 | 1         |
| Denúncia / Servidor / Chefe de Cartório do Interior         | 1         |
| Denúncia / Público interno                                  | 1         |
| <b>Total</b>                                                | <b>16</b> |

**1.9.2. Unidades com denúncias registradas no período de 1º/09/2019 a 31/12/2019**

| <b>Assunto</b>       | <b>Quant.</b> |
|----------------------|---------------|
| NÃO VINCULADO*       | 12            |
| 75ª ZE - MOJI-MIRIM  | 1             |
| 84ª ZE - PARAIBUNA   | 1             |
| 146ª ZE - VALPARAÍSO | 1             |
| 274ª ZE - CAMPINAS   | 1             |
| <b>Total</b>         | <b>16</b>     |

\* Trata-se de Chamados encaminhados a outros órgãos.

## 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/09/2019 a 31/12/2019** estes indicadores apresentaram o seguinte desempenho:

**Período: de 1º/09/2019 a 31/12/2019**

### 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                                                      | <p>Total de Contatos que Receberam Resposta no Período Base (TCRR) dividido pelo Total de Contatos Recebidos no Período Base(TCR) acrescido do Total de Respostas Pendentes (TRP), multiplicado por cem.</p> <p><math display="block">(TCRR / (TCR+TRP)) \times 100</math></p> <p><math display="block">\frac{xx}{xx + xxxx} . 100 = xx. 100 = \%</math></p> <p>Obs.: São excluídos do indicador os contatos definidos, em norma ou instrução aplicável às atividades da Ouvidoria, como improcedentes, inadmissíveis, isentos de necessidade de resposta ou excluídos da competência do Órgão</p> |                                  |  |                                          |
| Situação                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |  |                                          |
| Período: 2018<br>Ago/Set/Out/Nov/Dez                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Período: 2019<br>Jan/Fev/Mar/Abr |  | Período: 2019<br>Mai/Jun/Jul/Ago         |
| 99,26%                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 97,59%                           |  | 62,04%                                   |
|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |  | <b>Período: 2019<br/>Set/Out/Nov/Dez</b> |
|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |  | <b>73,82%</b>                            |
| Meta                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |  |                                          |
| Responder a 95% dos contatos recebidos pela Ouvidoria           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |  |                                          |

Obs.: A Ouvidoria não atingiu a meta desejada no período de 01/09/2019 a 31/12/2019, referente ao indicador 1.5 do planejamento estratégico institucional 2016-2021, pelas razões que seguem:

- quantidade de servidores abaixo da demanda apresentada no período (1º quadrimestre -379 – 2º quadrimestre 332 – 3º quadrimestre 651);
- remoção de uma servidora para o TRE-CE ( 1 servidora a menos na Unidade);
- 2 servidoras da Ouvidoria foram deslocadas para auxiliar nos trabalhos de cadastramento biométrico - julho de 2019, 2 servidores auxiliaram no Posto de Atendimento instalado no Centro de Treinamento Paralímpico por um período de 3 dias);
- Novembro de 2019 – 1 servidora substituiu a coordenadora do Posto de Atendimento Anhangabaú – CA 019 – por um período de 10 dias);
- Dezembro de 2019 – 1 servidora supervisionou, por 1 dia, o atendimento no Posto de Biometria instalado no SBT.

| <b>Macrodesafio: Garantir os direitos da cidadania</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INDICADOR : Tempo médio de resposta a contatos dirigidos à Ouvidoria</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| O que mede                                                                  | O tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento de cada chamado dirigido à Ouvidoria e o envio de sua resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Para que medir                                                              | Avaliar o grau de eficiência da Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Quem mede                                                                   | Unidade responsável pela operacionalização dos atendimentos da Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Quando medir                                                                | Trimestralmente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Onde medir                                                                  | Registro de comunicações recebidas e expedidas pela Ouvidoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Como medir                                                                  | <p>Somatório da quantidade de dias úteis decorridos entre o recebimento da demanda e o envio da resposta a cada contato (<math>\sum</math> dias) dividido pelo Número de contatos Respondidos no Período analisado (NCRP) (dias) / (NCRP)</p> <p>Obs.: No cálculo do indicador são consideradas apenas as respostas finais ou definitivas a cada contato, excluindo-se do cálculo, por exemplo, as confirmações de recebimento e respostas intermediárias.</p> |
| Situação :                                                                  | <p><b>1º quadrimestre/2019 (Jan/Fev/Mar/Abr) = 3,99</b></p> <p><b>2º quadrimestre/2019 (Mai/Jun/Jul/Ago) = 5,47</b></p> <p><b>3º quadrimestre/2019(Set/Out/Nov/Dez) = 7,86</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Meta                                                                        | Responder aos chamados recebidos pela Ouvidoria em tempo médio de 15 dias úteis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS

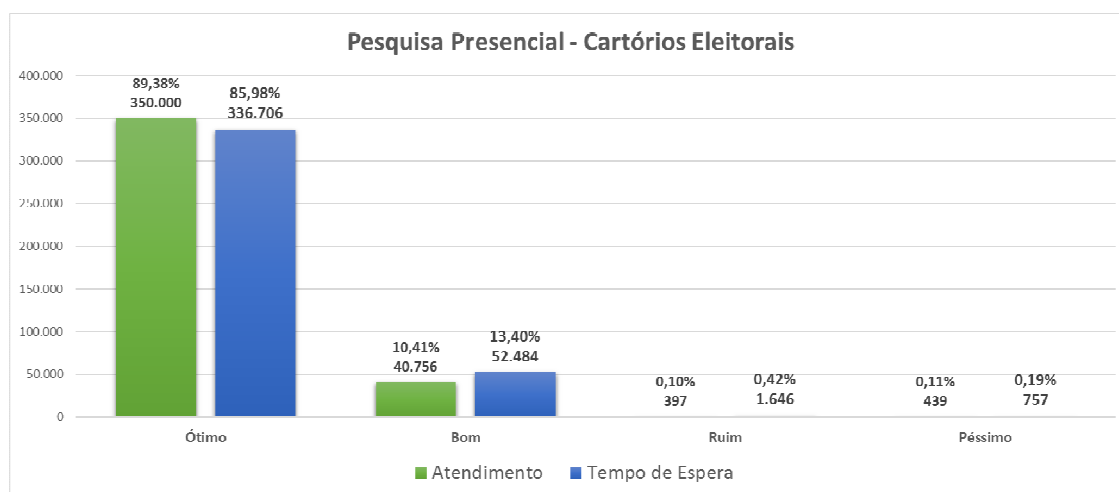
Com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral Paulista e medir o grau de satisfação dos usuários pelo atendimento prestado nos cartórios eleitorais realizou-se a pesquisa, conforme segue:

#### 3.1 Atendimento presencial nos Cartórios Eleitorais

**Período de Análise: 1º/09/2019 a 31/12/2019**

**Total de atendimentos no período: 3.944.077**

**Total de Eleitores que participaram da pesquisa: 391.593**



|                        | Ótimo   | Bom    | Ruim  | Péssimo | Total   |
|------------------------|---------|--------|-------|---------|---------|
| <b>Atendimento</b>     | 350.000 | 40.756 | 397   | 439     | 391.592 |
| <b>% do Total</b>      | 89,38%  | 10,41% | 0,10% | 0,11%   | 100%    |
| <b>Tempo de Espera</b> | 336.706 | 52.484 | 1.646 | 757     | 391.593 |
| <b>% do Total</b>      | 85,98%  | 13,40% | 0,42% | 0,19%   | 100%    |

| Perguntas              | Satisfeitos (Ótimo e bom) | Insatisfeitos |
|------------------------|---------------------------|---------------|
| <b>Atendimento</b>     | 99,79%                    | 0,21%         |
| <b>% do Total</b>      | 390.756                   | 836           |
| <b>Tempo de Espera</b> | 99,39%                    | 0,61%         |
| <b>% do Total</b>      | 389.190                   | 2.403         |

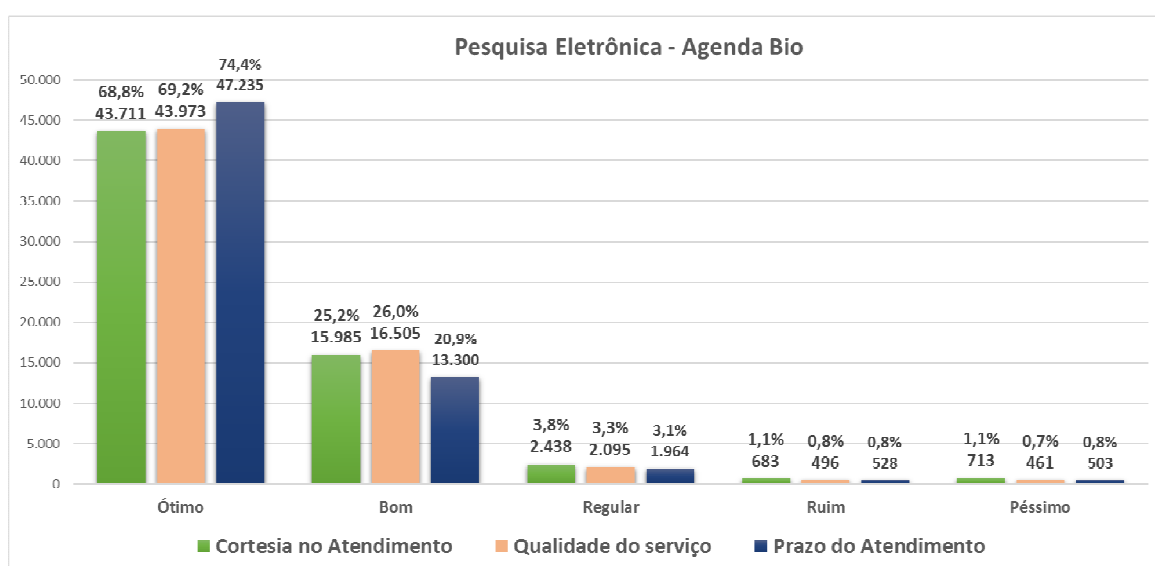
### 3.2 Pesquisa Eletrônica

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: 1º/09/2019 a 31/12/2019**

**Total de formulários eletrônicos enviados: 421.062**

**Total de Eleitores que participaram da pesquisa: 63.530**



|                                | Ótimo  | Bom    | Regular | Ruim | Péssimo | Total  |
|--------------------------------|--------|--------|---------|------|---------|--------|
| <b>Cortesia no Atendimento</b> | 43.711 | 15.985 | 2.438   | 683  | 713     | 63.530 |
| <b>% Total</b>                 | 68,8%  | 25,2%  | 3,8%    | 1,1% | 1,1%    | 100,0% |
| <b>Qualidade do serviço</b>    | 43.973 | 16.505 | 2.095   | 496  | 461     | 63.530 |
| <b>% Total</b>                 | 69,2%  | 26,0%  | 3,3%    | 0,8% | 0,7%    | 100,0% |
| <b>Prazo do Atendimento</b>    | 47.235 | 13.300 | 1.964   | 528  | 503     | 63.530 |
| <b>% Total</b>                 | 74,4%  | 20,9%  | 3,1%    | 0,8% | 0,8%    | 100,0% |

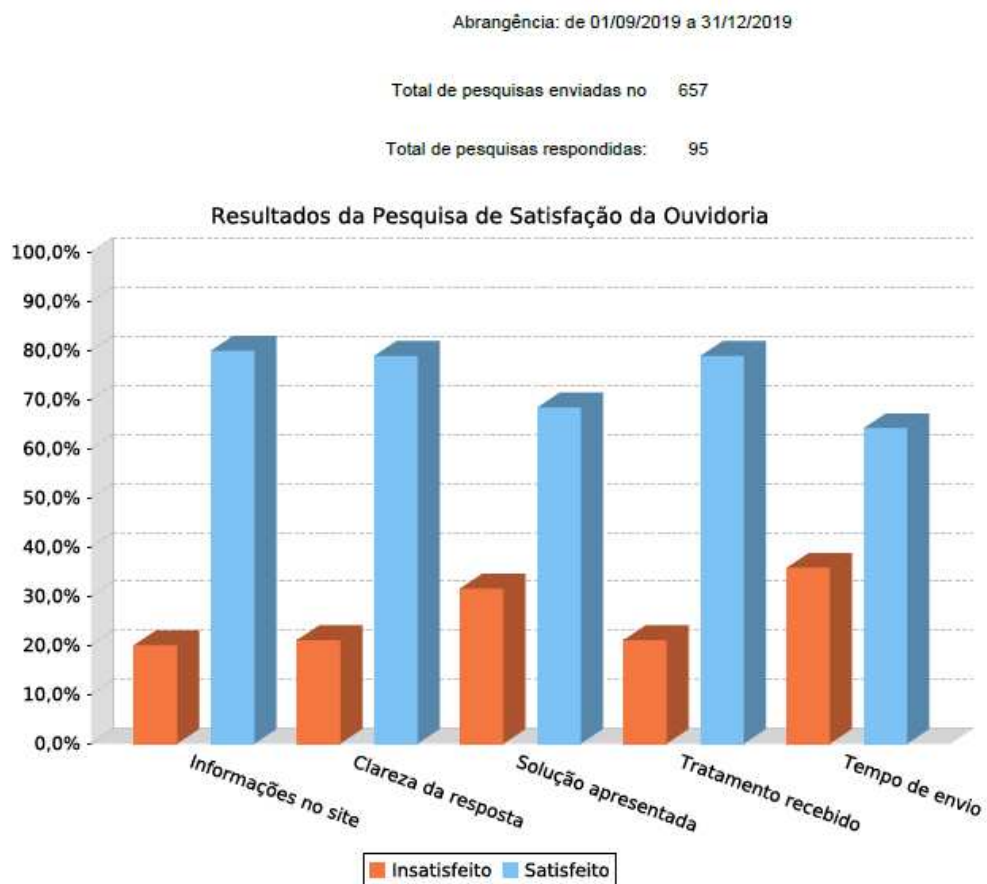
| Perguntas               | Satisfeitos (Ótimo e bom) | Insatisfeitos (Ruim e péssimo) |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Cortesia no Atendimento | 59.696                    | 3.834                          |
| % Total                 | 93,97%                    | 6,03%                          |
| Qualidade do serviço    | 60.478                    | 3.052                          |
| % Total                 | 95,20%                    | 4,80%                          |
| Prazo do Atendimento    | 60.535                    | 2.995                          |
| % Total                 | 95,29%                    | 4,71%                          |

### 3.3 Atendimento prestado pela Ouvidoria

Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

Total de questionários aplicados: 657

Total de questionários respondidos: 95



| Critério            | Satisfeitos | Insatisfeitos |
|---------------------|-------------|---------------|
| Informações no site | 80,00%      | 20,00%        |
| Clareza da resposta | 78,95%      | 21,05%        |
| Solução apresentada | 68,42%      | 31,58%        |
| Tratamento recebido | 78,95%      | 21,05%        |
| Tempo de envio      | 64,21%      | 35,79%        |

## 4. ESTATÍSTICAS DO NÚCLEO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**Núcleo de Informação ao Cidadão**



Canal de comunicação criado em 2012.

Gestor: Presidência

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

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

| Ano   | 2012 | 2013 | 2014  | 2015 | 2016  | 2017 | 2018  | 2019 |
|-------|------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
| Total | 175  | 69   | 1.812 | 763  | 1.541 | 854  | 1.489 | 756  |

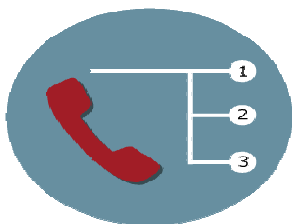
### 4.2. Quantidade de demandas recebidas pelo NIC

Total de pedidos de informação: **Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019**

| Set. | Out. | Nov. | Dez. | Total<br>quadrimestre |
|------|------|------|------|-----------------------|
| 44   | 78   | 118  | 76   | 316                   |

OBS: Em razão da implantação do sistema para registro de pedidos de informação em 1º/08/2019, este relatório não contempla a tabela de assuntos.

## 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 | 115.605 |

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 pela CENTRAL 148

Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

| ASSUNTO                               | Set.  | Out.  | Nov.   | Dez.   | TOTAL         |
|---------------------------------------|-------|-------|--------|--------|---------------|
| Alistamento/Transferência             |       |       |        |        |               |
| 2ª via/Revisão                        | 1.788 | 2.540 | 5.195  | 4.678  | <b>14.201</b> |
| Certidão Quitação                     | 163   | 193   | 321    | 782    | <b>1.459</b>  |
| Consulta débitos de ausência eleições | 203   | 274   | 467    | 531    | <b>1.475</b>  |
| Endereço Cartórios                    | 197   | 282   | 821    | 699    | <b>1.999</b>  |
| Justificativa                         | 326   | 393   | 684    | 333    | <b>1.736</b>  |
| Dúvidas Biometria                     | 2.777 | 4.794 | 14.653 | 13.009 | <b>35.233</b> |
| Dúvidas Agendamento                   | 1.217 | 1.597 | 4.963  | 5.917  | <b>13.694</b> |
| Emails respondidos                    | 44    | 50    | 43     | 48     | <b>185</b>    |
| <b>TOTAL</b>                          |       |       |        |        | <b>69.982</b> |

## 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.

No período compreendido neste relatório, assim como em todo o ano de 2019, o foco da página foi difundir as campanhas da Justiça Eleitoral relacionadas à biometria ordinária e biometria obrigatória em 479 cidades do Estado, sem prejuízo da revisitação constante de temas como alistamento, transferência, revisão e regularização do título, voto, eleições, mesários, cidadania, democracia, acessibilidade, meio ambiente e combate à Desinformação. Além disso, a página informa constantemente sobre o funcionamento da sede e cartórios em dias festivos e faz avisos de suspensão excepcional do atendimento ou aberturas extraordinárias (plantões).

Um diferencial do último quadrimestre foram os impulsionamentos feitos pelo Tribunal Superior Eleitoral – TSE para diversos tribunais regionais que enfrentam a revisão biométrica. Devido ao reforço de impulsionamento pelo TSE, especialmente nos meses de outubro e novembro, o alcance de algumas publicações foi imenso, o que explica o grande crescimento neste quesito – e também em termos de perguntas dos seguidores – em relação aos quadrimestres anteriores.

| Desempenho do TRE-SP no Facebook |            |            |                   |
|----------------------------------|------------|------------|-------------------|
| Interações                       | 2017       | 2018       | 2019              |
| Alcance                          | 18.925.698 | 15.000.387 | <b>34.905.107</b> |
| Curtidas nos posts               | 48.879     | 401.346    | <b>346.049</b>    |
| Compartilhamentos                | 32.163     | 110.370    | <b>122.310</b>    |
| Cliques no link                  | 157.170    | 102.069    | <b>139.525</b>    |
| Comentários                      | 22.241     | 40.915     | <b>36.119</b>     |



A seguinte planilha demonstra a efetividade da mídia:

| Interações<br>Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019 |           |           |            |           |                       |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------------------|
| Tipo de Interação                                | Set/19    | Out/19    | Nov/19     | Dez/19    | Total no quadrimestre |
| Alcance *                                        | 1.331.026 | 9.523.343 | 13.525.526 | 2.331.255 | 26.711.150            |
| Curtidas nos posts**                             | 20.260    | 20.733    | 28.013     | 24.046    | 93.052                |
| Compartilhamentos***                             | 10.703    | 8.342     | 10.967     | 7.235     | 37.247                |
| Cliques no link****                              | 18.811    | 9.059     | 26.669     | 10.673    | 65.212                |
| Comentários*****                                 | 4.419     | 2.512     | 4.610      | 2.123     | 13.664                |

\* 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 dezembro de 2019, a página do TRE-SP já obteve 94.500 seguidores.

| Quantidade líquida de curtidas na página |        |        |        |                      |
|------------------------------------------|--------|--------|--------|----------------------|
| Set/19                                   | Out/19 | Nov/19 | Dez/19 | Total - Quadrimestre |
| 2.527                                    | 1.523  | 1.795  | 1.417  | 7.262                |

## 6.1. Pesquisa de Satisfação

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quantidade de avaliações: 388

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. Nas redes sociais do TRE-SP 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, as leis vigentes etc.
- o Neste sentido, as postagens e respostas dadas nas redes sociais auxiliam diretamente o trabalho nos cartórios eleitorais, divulgando a biometria ordinária e obrigatória e, ao mesmo tempo, evitando que muitos eleitores compareçam a esses locais sem necessidade ou por equívoco, com dúvidas facilmente sanáveis via Facebook ou em busca de serviços oferecidos pelo site do TRE-SP – como certidões e emissão de boleto.
- 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 ou marcar amigos e familiares 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. Neste quadrimestre, o trabalho foi bastante expressivo, especialmente em virtude das inúmeras dúvidas dos eleitores relacionadas à biometria obrigatória.
- 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.

| <b>Temas dos questionamentos respondidos</b>                 | <b>Set/19</b> | <b>Out/19</b> | <b>Nov/19</b> | <b>Dez/19</b> | <b>Quadrimestre</b> |
|--------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| Agendamento                                                  | 129           | 108           | 270           | 153           | 660                 |
| A biometria é obrigatória na cidade "A"?                     | 49            | 68            | 466           | 316           | 899                 |
| Quais documentos preciso levar?                              | 28            | 35            | 51            | 55            | 169                 |
| Prazo                                                        | 127           | 78            | 284           | 79            | 568                 |
| Alistamento/transferência/2ª via/revisão                     | 68            | 71            | 153           | 95            | 387                 |
| Eleitores com qual idade precisam votar / fazer a biometria? | 40            | 22            | 68            | 64            | 194                 |
| e-Título                                                     | 3             | 2             | 4             | 12            | 21                  |
| Denúncia de irregularidades                                  | 2             | 0             | 2             | 3             | 7                   |
| Locais e horários de atendimento                             | 94            | 104           | 274           | 93            | 565                 |
| Certidão de Quitação Eleitoral e outras certidões            | 4             | 1             | 2             | 1             | 8                   |
| Justificativa                                                | 3             | 2             | 2             | 1             | 8                   |
| Mesários / Mesário voluntário                                | 2             | 3             | 1             | 40            | 46                  |
| Regularização do título / multas                             | 22            | 29            | 75            | 145           | 271                 |
| Dúvidas sobre o voto                                         | 2             | 4             | 2             | 8             | 16                  |
| Segurança das urnas eletrônicas e sistema de votação         | 0             | 4             | 2             | 3             | 9                   |
| Concursos e Estágios                                         | 4             | 4             | 2             | 1             | 11                  |
| Críticas sobre agendamento/site                              | 29            | 10            | 22            | 45            | 106                 |
| Críticas filas/atendimento                                   | 1             | 3             | 5             | 13            | 22                  |
| Outras críticas                                              | 3             | 16            | 14            | 2             | 35                  |
| Outras dúvidas sobre biometria                               | 97            | 50            | 103           | 133           | 383                 |
| Outros questionamentos                                       | 44            | 22            | 15            | 15            | 96                  |
| Acessibilidade                                               | 1             | 1             | 5             | 2             | 9                   |
| <b>Total</b>                                                 | <b>752</b>    | <b>637</b>    | <b>1822</b>   | <b>1279</b>   | <b>4.490</b>        |

## 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.

**37 MENSAGENS**

Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

### 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.

**31 MENSAGENS**

Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

## 7. FALE COM A SECRETARIA



Canal de comunicação criado em 2014  
Gestor: Diretoria-Geral

Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019

| Unidade                                              | Set/19    | Out/19    | Nov/19    | Dez/19   | Total no quadrimestre |
|------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------------------|
| Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições | 0         | 0         | 0         | 0        | 0                     |
| Coordenadoria de Comunicação Social                  | 0         | 1         | 0         | 0        | 1                     |
| Corregedoria Regional Eleitoral                      | 1         | 2         | 2         | 0        | 5                     |
| Secretaria de Administração de Material              | 1         | 1         | 0         | 0        | 2                     |
| Secretaria de Gestão de Pessoas                      | 7         | 4         | 4         | 5        | 20                    |
| Secretaria Judiciária                                | 0         | 0         | 0         | 0        | 0                     |
| Secretaria de Gestão e serviços                      | 1         | 2         | 0         | 1        | 4                     |
| Secretaria de Tecnologia da Informação               | 0         | 1         | 4         | 0        | 5                     |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>10</b> | <b>11</b> | <b>10</b> | <b>6</b> | <b>37</b>             |

## 8. FALE COM O PRESIDENTE



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

Em 2019 cerca de 163 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 terceiro quadrimestre de 2019, mais precisamente, o Canal recepcionou 31 mensagens, dentre as quais 15 foram respondidas e 16 eram anônimas.

### Evolução das mensagens “Fale com Presidente”

| ANO   | 2018       | 2019       |
|-------|------------|------------|
| Total | <b>325</b> | <b>163</b> |

| Período de 1º/09/2019 a 31/12/2019                   |          |           |          |          |                       |
|------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|----------|-----------------------|
| Unidade                                              | Set/19   | Out/19    | Nov/19   | Dez/19   | Total no quadrimestre |
| Secretaria de Gestão de Pessoas                      | 3        | 1         | 1        | 1        | 6                     |
| Secretaria de Administração de Material              | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Coordenadoria de Comunicação Social e Corregedoria   |          | 1         | 0        |          | 1                     |
| Secretaria de Gestão de Serviços                     | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Assessoria de Planejamento Estratégico e de Eleições | 1        | 0         | 0        | 0        | 1                     |
| Assessoria Jurídica                                  | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Elogios à Administração                              | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Secretaria Judiciária                                | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Sugestão Administrativa                              | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Escola Judiciária Eleitoral                          | 0        | 0         | 0        | 0        | 0                     |
| Presidência                                          | 0        | 0         | 0        | 3        | 3                     |
| Ouvidoria                                            | 0        | 0         | 1        | 0        | 1                     |
| Diretoria Geral                                      | 0        | 0         | 1        | 0        | 1                     |
| Secretaria de Tecnologia de Informação               | 1        | 1         |          | 0        | 2                     |
| Mensagens Anônimas                                   | 4        | 7         | 4        | 1        | 16                    |
| <b>TOTAL</b>                                         | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>31</b>             |

