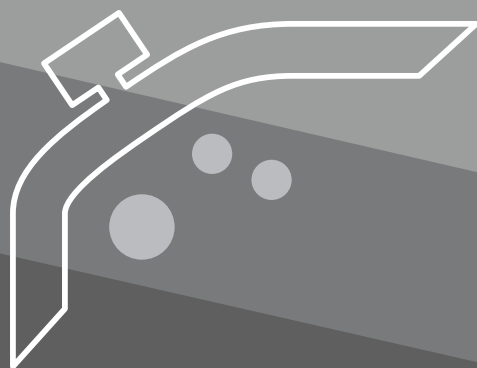


**ACESSO À INFORMAÇÃO**  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**

**2014**



**ACESSO À INFORMAÇÃO**  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2014**

BRASÍLIA - 2019

© 2019 Tribunal Superior Eleitoral

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem a autorização expressa dos autores.

Secretaria de Gestão da Informação  
SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2, 1º andar  
Brasília/DF – 70070-600  
Telefone: (61) 3030-9225

**Secretário-Geral da Presidência**

Estêvão Waterloo

**Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal**

Anderson Vidal Corrêa

**Secretária de Gestão da Informação**

Janeth Aparecida Dias de Melo

**Coordenadora de Editoração e Publicações**

Renata Leite Motta Paes Medeiros

**Unidade responsável**

Ouvidoria

**Produção editorial e diagramação**

Seção de Editoração e Programação Visual (Seprov/Cedip/SGI)

**Capa**

Pedro Henrique Silva

**Projeto gráfico**

Vírginia Soares

**Revisão**

Seção de Preparação e Revisão de Conteúdos (Seprev/Cedip/SGI)

Rayane Martins e Vanda Tourinho

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Tribunal Superior Eleitoral – Biblioteca Professor Alysson Darowish Mitraud)

---

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Relatório da ouvidoria, 2014 : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos /  
Tribunal Superior Eleitoral. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2019.  
18 p. ; 21 cm.

Unidade responsável pelo conteúdo: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

1. Tribunal Superior Eleitoral – Ouvidoria – Relatório – Brasil – 2014. 2. Serviço  
de informação – Brasil. 3. Acesso à informação – Brasil. 4. Cidadania – Brasil.  
I. Título.

CDD 342.810 702 69

CDU 342.846(81)

---

## **TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL**

Composição em dezembro de 2014

### **Presidente**

Ministro Dias Toffoli

### **Vice-Presidente**

Ministro Gilmar Mendes

### **Ministros**

Ministro Luiz Fux

Ministro João Otávio de Noronha

Ministra Maria Thereza de Assis Moura

Ministra Luciana Lóssio

### **Procurador-Geral Eleitoral**

Rodrigo Janot Monteiro de Barros

Composição atual

### **Presidente**

Ministra Rosa Weber

### **Vice-Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

### **Ministros**

Ministro Edson Fachin

Ministro Jorge Mussi

Ministro Og Fernandes

Ministro Admar Gonzaga

Ministro Tarcísio Vieira de Carvalho Neto

### **Procuradora-Geral Eleitoral**

Raquel Dodge

## SUMÁRIO

---

Apresentação	6
Criação e atuação	6
Relacionamento com a sociedade	8
1. Canais de acesso do cidadão	8
2. Carta de Serviços ao Eleitor	12
3. Mecanismos para medir a satisfação sobre os produtos e os serviços	12
4. Acesso às informações da unidade jurisdicionada	14
5. Avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada	14
6. Medidas relativas à acessibilidade	18

## APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria apresenta, neste relatório, breve histórico sobre o surgimento, o desenvolvimento, os avanços, as parcerias e a consolidação da área como efetivo canal de comunicação entre o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e o cidadão. As informações deste trabalho referem-se às atividades realizadas pela unidade no ano de 2014 e dados estatísticos dos pedidos de informação recebidos por *e-mail*, carta, telefone e também pessoalmente e consolidados por meio do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), utilizado, desde julho de 2010, para recebimento, cadastro e tratamento das demandas.

## CRIAÇÃO E ATUAÇÃO

---

Com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão, o TSE aprovou, por meio da Res.-TSE nº 23.268, de 20 de maio de 2010, a criação da Central do Eleitor como unidade administrativa, subordinada à Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal, cujo escopo era servir de canal direto e efetivo de comunicação entre o cidadão e este Tribunal; prestar informações e esclarecimentos institucionais; receber sugestões, questionamentos, reclamações, críticas e elogios, bem como auxiliar e incentivar ações que estimulem o exercício da cidadania.

Em 20 de dezembro de 2013, com a edição da Res.-TSE nº 23.401, a Central do Eleitor teve sua denominação alterada para Assessoria de Informações ao Cidadão, com vinculação direta com a Secretaria do Tribunal.

À unidade compete prestar informações e esclarecimentos sobre atos praticados no Tribunal ou de sua responsabilidade; receber

informações, sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias, críticas, elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações às unidades administrativas competentes quando necessário.

### 1. Canais de acesso do cidadão

Com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) aprovou, por meio da Res.-TSE nº 23.268, de 20 de maio de 2010, a criação da Central do Eleitor como unidade administrativa, subordinada à Secretaria-Geral da Presidência do TSE, cujo escopo é servir de canal direto e efetivo de comunicação entre o cidadão e este Tribunal, prestar informações e esclarecimentos institucionais, receber sugestões, questionamentos, reclamações, críticas e elogios, bem como auxiliar e incentivar ações que estimulem o exercício da cidadania.

Em 20 de dezembro de 2013, com a edição da Res.-TSE nº 23.401, a Central do Eleitor teve sua denominação alterada para Assessoria de Informações ao Cidadão, com vinculação direta com a Secretaria do Tribunal, mantendo as atribuições originárias.

O interessado pode obter informações pessoalmente, das 12h às 19h, na Assessoria de Informações ao Cidadão, sala A-868 do Tribunal Superior Eleitoral (Edifício-Sede, SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2 – Brasília/DF) ou mediante os seguintes canais:

- por telefone: (61) 3030-8700 e 0800-648-0005;
- por correspondência endereçada ao Tribunal Superior Eleitoral: Edifício-Sede, Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 7, Lotes 1/2, Brasília/DF – 70070-600, aos cuidados da Assessoria de Informações ao Cidadão;
- no portal do TSE, na internet: <http://www.tse.jus.br/eleitor/disque-eleitor/assessoria-de-informacoes-ao-cidadao>; ou
- por *e-mail*: [aic@tse.jus.br](mailto:aic@tse.jus.br).



## Informações gerenciais e estatísticas

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelos gráficos do sistema informatizado, o que possibilitou o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

### Total de demandas por mês

Mês	Quantidade	(%)
Dezembro	816	2,69
Novembro	1.349	6,32
Outubro	5.781	27,09
Setembro	2.780	13,03
Agosto	2.282	10,69
Julho	2.003	9,39
Junho	750	3,51
Maiο	1.451	6,80
Abril	1.119	5,24
Março	1.550	7,26
Fevereiro	1.028	4,82
Janeiro	675	3,16
<b>Total</b>	<b>21.584</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema SAC

### Total de demandas por canal de recebimento

Forma de recebimento	Quantidade	(%)
Telefone	17.485	81,01
Internet	3.195	14,80
<i>E-mail</i>	445	2,06
Facebook	294	1,36
Carta	111	0,51
Pessoalmente	42	0,19
<i>Feedback</i>	12	0,07

(Continuação)

<b>Forma de recebimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>(%)</b>
<b>Total</b>	<b>21.584</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema SAC

### Total de demandas por tipo

<b>Natureza</b>	<b>Quantidade</b>	<b>(%)</b>
Informação	20.301	94,06
Reclamação	615	2,85
Denúncia	410	1,90
Sugestão	183	0,85
Elogio	41	0,19
Agradecimento	17	0,07
Felicitações	17	0,08
<b>Total</b>	<b>21.584</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema SAC

### Demandas mais comuns

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Certidão de quitação e de crimes eleitorais	2.632
Título eleitoral	2.588
Justificativa eleitoral	2.506
Recadastramento biométrico	1.489
Consulta à situação eleitoral e ao local de votação	1.423
Justificativa eleitoral no exterior	878
Recebimento contato	866
<i>E-mail</i> falso em nome do TSE	846
Propaganda eleitoral	751
Mesário	665
Voto em trânsito	638
Resultado de eleições	609
Andamento processual	547
Certidão circunstanciada	420
Prestação de contas eleitorais	404
Registro de candidato	358

(Continuação)

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Interferência outros órgãos	309
Urna eletrônica	276
Obrigatoriedade do voto	246
Consulta assistência jurídica	215
Dados estatísticos de eleições anteriores	160
Pesquisa sobre legislação eleitoral	145

Fonte: Sistema SAC

### Total de demandas por UF

<b>Unidade da Federação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>(%)</b>
DF	6.741	31,27
SP	5.031	23,34
RJ	1.962	9,10
MG	1.285	5,96
PR	739	3,43
BA	685	3,18
RS	666	3,09
GO	597	2,77
SC	564	2,62
PE	524	2,43
CE	445	2,06
ES	288	1,34
MT	232	1,08
PA	182	0,84
AM	180	0,84
RN	151	0,70
MA	148	0,69
MS	114	0,53
PI	110	0,51
PB	106	0,49
TO	98	0,45
AL	91	0,42
SE	73	0,34

(Continuação)

Unidade da Federação	Quantidade	(%)
AC	50	0,23
RO	45	0,21
AP	17	0,08
RR	11	0,06
Exterior	419	1,94

Fonte: Sistema SAC

## 2. Carta de Serviços ao Eleitor

A Carta de Serviços ao Eleitor foi elaborada por um grupo de trabalho composto por representantes dos tribunais eleitorais, criado pela Portaria-TSE nº 303 de 20 de junho de 2011, incumbido de coordenar ações para implantá-la.

Essa Carta tem por escopo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo Tribunal, bem como as formas de acesso a eles e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

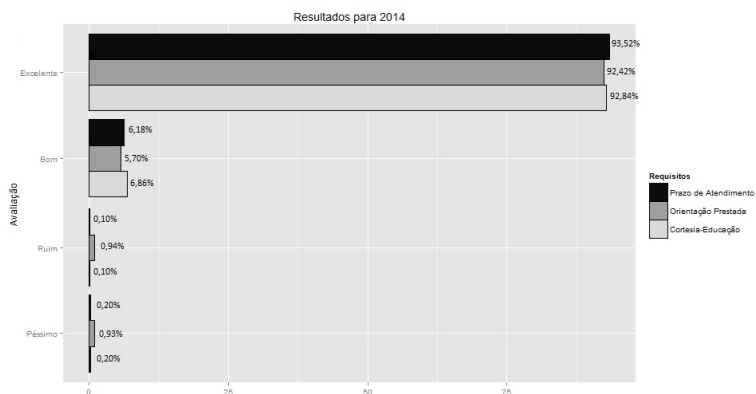
Seu inteiro teor está disponível no portal deste Tribunal, na internet, por meio do link <<http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tse-cartilha-carta-de-servicos>>.

## 3. Mecanismos para medir a satisfação sobre os produtos e os serviços

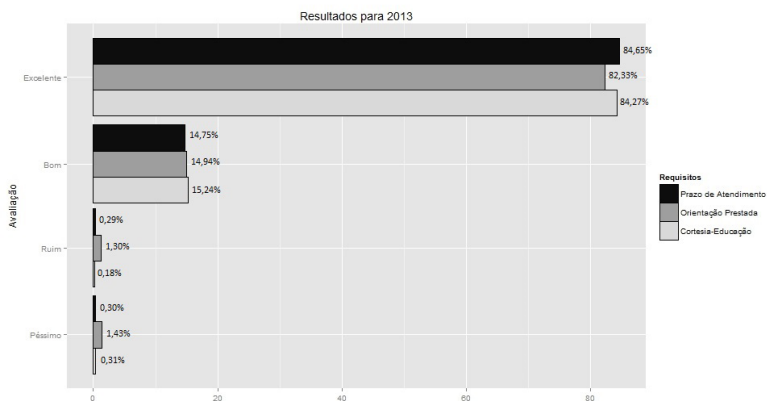
Os clientes da Assessoria de Informações ao Cidadão avaliam cada atendimento prestado em três requisitos (cortesia e educação do atendente; celeridade no atendimento; adequação das respostas), em uma escala de péssimo, ruim, bom ou excelente. Considera-se satisfeito o cliente que avaliar o atendimento como bom ou excelente em cada um dos requisitos.

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelos gráficos do sistema informatizado, o que possibilitou, com êxito, o mapeamento da satisfação dos usuários dos serviços da unidade.

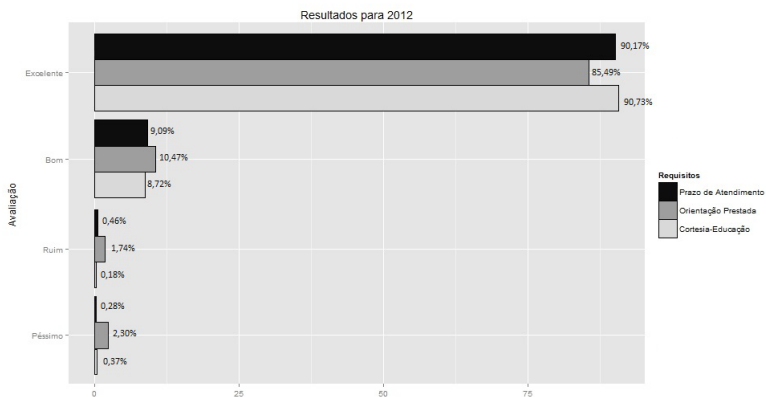
Os resultados da pesquisa de satisfação alcançados no exercício de 2012 a 2014 foram os seguintes:



Fonte: Sistema SAC



Fonte: Sistema SAC



Fonte: Sistema SAC

## 4. Acesso às informações da unidade jurisdicionada

Em observância aos princípios constitucionais, em especial ao da publicidade, bem como ao disposto na Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), este Tribunal mantém atualizadas as informações de interesse público relativas a sua gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial, contábil e operacional no sítio do TSE ([www.tse.jus.br](http://www.tse.jus.br)), no menu principal Transparência, também acessível em <http://www.tse.jus.br/transparencia/>.

## 5. Avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada

O Tribunal Superior Eleitoral implantou o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em conformidade com os requisitos da norma

NBR ISO 9001:2008, a partir da edição da Portaria-TSE nº 331 de 20 de agosto de 2004, que instituiu o Programa da Qualidade no TSE, com o objetivo de dar celeridade aos serviços prestados, obter a satisfação dos clientes, eliminar desperdícios, racionalizar procedimentos, desenvolver equipes, valorizar servidores e melhorar condições de trabalho.

A então denominada Central do Eleitor implementou o SGQ em 2012 e, após auditoria externa realizada pelo Instituto Falcão Bauer da Qualidade (IFBQ), recebeu a certificação de conformidade do processo de atendimento ao cidadão com objetivos estabelecidos com base na norma NBR ISO 9001:2008.

No dia 24 de março de 2014, a Assessoria de Informações ao Cidadão recebeu auditoria externa de manutenção, realizada pelo IFBQ, que assim concluiu:

[O] Tribunal Superior Eleitoral – TSE mantém um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade aos requisitos normativos da norma NBR ISO 9001:2008. Face ao exposto, a equipe auditora recomenda a manutenção da certificação do sistema de gestão para o escopo “Atendimento ao Eleitor no TSE”.

A Assessoria de Informações ao Cidadão, em conjunto com a Assessoria de Gestão Estratégica do Tribunal, mantém um Plano de Qualidade na prestação dos serviços, no qual constam os processos de realização do produto do escopo, de monitoramento e medição, de controle de produtos não conformes, a matriz de qualificação dos profissionais, além de outros aspectos correlatos.

São objetivos do Plano: garantir a satisfação dos clientes atendidos, buscar celeridade no atendimento e prestar a informação adequada ao cliente.

Para isso, estabelece metas quanto à satisfação dos clientes, ao processo de atendimento e à conformidade dos produtos.

## Satisfação dos clientes

Meta: 80% de clientes satisfeitos

Resultado apurado: 99,70% de clientes satisfeitos

Obs.: A avaliação da satisfação dos clientes está detalhada no item 1.3 deste relatório.

## Processo de atendimento – tempo médio de resposta

Meta: 30 minutos

Resultado apurado: 25 minutos e 27 segundos

## Processo de atendimento – tempo médio de resposta pelas áreas técnicas

Meta: 48 horas

Resultado apurado por setor:

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Assessoria de Exame de Contas Eleitorais e Partidárias	14 horas, 53 minutos e 26 segundos
Assessoria de Imprensa e Comunicação Social	1 dia, 4 horas, 44 minutos e 48 segundos
Assessoria de Pesquisa e Estatística	1 dia, 18 horas, 42 minutos e 33 segundos
Assessoria de Planejamento da STI	16 horas, 45 minutos e 38 segundos
Assessoria Especial	15 horas, 48 minutos e 37 segundos
Coordenadoria de Biblioteca	29 minutos e 33 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	4 dias, 16 horas, 28 minutos e 10 segundos
Coordenadoria de Pessoal	21 horas, 39 minutos e 31 segundos



<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	14 horas, 33 minutos e 48 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	1 dia, 17 horas, 17 minutos e 23 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	1 dia, 2 horas, 15 minutos e 42 segundos
Secretaria Judiciária	6 horas, 31 minutos e 11 segundos
Secretaria de Administração	2 dias, 15 horas, 29 minutos e 33 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	1 dia, 16 horas e 52 minutos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	1 dia, 1 horas, 18 minutos e 14 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	13 horas, 27 minutos e 9 segundos
Seção de Análise e Preparação de Conteúdos	18 minutos e 14 segundos

Fonte: Sistema SAC

### **Processo de atendimento – tempo máximo de resposta pela Assessoria**

Meta: 8 horas

Resultado apurado: 50 demandas levaram mais de 8 horas para atendimento interno na Assessoria de Informações ao Cidadão. Considerando o total 21.584 relatos, 99,76% das demandas foram respondidas em até 8 horas.

### **Conformidade dos produtos**

Meta: 99%

Resultado apurado: 99,88% das respostas conformes (24 produtos não conformes de um total de 21.584 demandas).

## 6. Medidas relativas à acessibilidade

A Justiça Eleitoral possui legislação própria (Resolução nº 23.381, de 19 de junho de 2012) destinada à implementação gradual de medidas para a remoção de barreiras físicas, arquitetônicas, de comunicação e de atitudes, a fim de promover o acesso amplo e irrestrito, com segurança e autonomia, de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida no processo eleitoral.

A fim de atender a legislação pertinente ao tema, o TSE instituiu, em 2011, (Portaria-TSE nº 74 de 9 de fevereiro) comissão multidisciplinar para planejamento, elaboração e acompanhamento de medidas, com fixação de metas anuais, para a efetivação do acesso das pessoas com deficiência aos cargos públicos e a preparação dos servidores para o atendimento às pessoas com deficiência no âmbito do Tribunal.

Seguem as ações executadas no TSE em 2014:

- adaptação dos balcões de atendimento dos Gabinetes e Secretaria Judiciária;
- aprovação, pela Administração de Brasília, dos projetos dos acessos externos do TSE. A comissão aguarda execução desses projetos por parte da Novacap.

Até o momento não foram encontradas situações em que sejam necessárias novas ações, pois o edifício tem atendido às normas e às necessidades dos portadores de necessidades especiais.



Esta obra foi composta na fonte ITC Stone Sans,  
corpo10, entrelinhas de 14 pontos, em papel AP 75g/m<sup>2</sup> (miolo)  
e papel Couché 170g/m<sup>2</sup> (capa).

