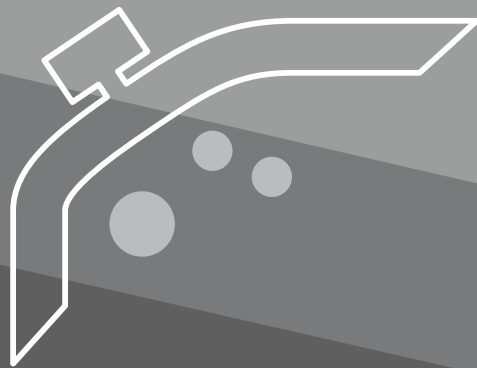


**ACESSO À INFORMAÇÃO**  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2018**

BRASÍLIA – 2019



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

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2018**

© 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 Edição e Publicações**

Renata Motta Paes

**Unidade responsável**

Ouvidoria

**Produção editorial e diagramação**

Seção de Edição 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)

Patrícia Jacob 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, 2018 : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos /  
Tribunal Superior Eleitoral. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2019.  
23 p. ; 21 cm.

Unidade responsável pelo conteúdo: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

1. Tribunal Superior Eleitoral – Ouvidoria – Relatório – Brasil – 2017. 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**

### **Presidente**

Ministra Rosa Weber

### **Vice-Presidente**

Ministro Luís Roberto Barroso

### **Ministros**

Ministro Edson Fachin

Ministro Jorge Mussi

Ministro Og Fernandes

Ministro Tarcísio Vieira de Carvalho Neto

Ministro Sérgio Banhos

### **Procuradora-Geral Eleitoral**

Raquel Dodge

## SUMÁRIO

---

Apresentação.....	5
Criação e atuação .....	5
Relatório 2018 .....	7
Origem.....	13

## APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria apresenta, neste relatório, um 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 em 2018 e aos dados estatísticos consolidados por meio do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), utilizado 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 Resolução nº 23.268, de 20 de maio de 2010, a criação da Central do Eleitor como unidade administrativa, subordinada diretamente à Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal, cujo escopo era servir de canal direto e efetivo de comunicação entre o cidadão e esta Casa; 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 (AIC), com vinculação direta à Secretaria do Tribunal, mantendo as atribuições originárias.

Posteriormente, com a Res.-TSE nº 23.435, de 5 de fevereiro de 2015, que regulamenta a aplicação, no âmbito do TSE, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a AIC incorporou as atribuições do serviço de acesso à informação pelo cidadão, nos termos determinados pela referida lei.

Por último, a Res.-TSE nº 23.468, de 29 de janeiro de 2016, alterou a estrutura orgânica do TSE, e a AIC passou à Ouvidoria, então subordinada à Secretaria do Tribunal. Hoje, conforme Res.-TSE nº 23.480, de 17 de maio de 2016, a unidade está subordinada à Presidência do Tribunal.

Compete à unidade 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; realizar, em parceria com outras unidades do Tribunal e dos Tribunais Regionais Eleitorais, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos do eleitor e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral, dentre outras.

O recebimento dos pedidos de informação pela Ouvidoria ocorreu das seguintes formas:

- pela internet: formulário disponível na área Ouvidoria, no portal do Tribunal Superior Eleitoral (<http://www.tse.jus.br/eleitor/disque-eleitor/assessoria-de-informacoes-ao-cidadao>);
- por telefone: (61) 3030-8700 e 0800-648-0005, das 8 às 19 horas;
- por correspondência endereçada ao TSE: Edifício-Sede, Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 7, Lotes 1/2, Brasília/DF, CEP 70070-600, aos cuidados da Ouvidoria;
- por e-mail: [ouv@tse.jus.br](mailto:ouv@tse.jus.br); e
- pessoalmente: no Edifício-Sede do TSE, Sala A-956 (Ouvidoria), das 8 às 19 horas.

## RELATÓRIO 2018

---

A Ouvidoria apresenta o relatório de atividades desenvolvidas em 2018, especificamente até 19 de dezembro, quando se iniciou o recesso do Poder Judiciário. Estas informações são resultado da consolidação dos dados gerados pelos gráficos do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), que possibilita o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Na tabela a seguir, verifica-se a evolução dos atendimentos ao longo desse ano, mês a mês. Foram *realizados 146.068* atendimentos.

Quantidade de relatos recebidos		
Mês	Quantidade	Percentual (%)
Dezembro	1.450	1,00
Novembro	4.633	3,17
Outubro	108.397	74,21
Setembro	8.216	5,62
Agosto	5.453	3,73
Julho	2.932	2,01
Junho	2.345	1,61
Maiο	3.964	2,71
Abril	2.372	1,62
Março	1.849	1,27
Fevereiro	2.766	1,89
Janeiro	1.691	1,16
<b>Total</b>	<b>146.068</b>	<b>100,00</b>

O canal mais utilizado para o contato com a Ouvidoria foi por meio da internet (75,96%), conforme quadro a seguir:



Formas de recebimento	Quantidade	Percentual (%)
Internet	113.414	75,96
Telefone	26.542	17,78
E-mail	9.228	6,18
Carta	99	0,07
Pessoalmente	28	0,02
<b>Total</b>	<b>149.311*</b>	<b>100,00 %</b>

\*A diferença no total de relatos refere-se aos arquivados por erros do sistema (duplicação) e também aos identificados como campanhas massivas recebidos nos meses de setembro e outubro.

Conforme dados extraídos dos relatórios do SAC, dos 122.741 atendimentos recebidos via internet, e-mail ou carta, apenas 1.950 foram encaminhados para as áreas técnicas, totalizando 1,58% dos atendimentos do ano. O restante foi respondido prontamente ao requerente pela própria equipe da Ouvidoria.

Tipo dos relatos		
Tipo de relato	Quantidade	Percentual (%)
Reclamação	46.895	31,41
Informação	39.988	26,78
Lei de Acesso à Informação	37.548	25,15
Denúncia	19.364	12,97
Sugestão	2.638	1,77
Curso à distância	2.599	1,74
Elogio	112	0,08
Solicitação	106	0,07
Agradecimento	30	0,02
Manifestação	16	0,01
Felicitações	14	0,01
Recurso	1	0,01
<b>Total</b>	<b>149.311*</b>	<b>100,00</b>

\*A diferença no total de relatos refere-se aos arquivados por erros do sistema (duplicação) e também aos identificados como campanhas massivas recebidos nos meses de setembro e outubro.

## Demandas cadastradas conforme o tema questionado pelo requerente

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Propaganda eleitoral	72.443	49,49
Andamento processual	25.687	17,55
Certidão de quitação e crimes eleitorais	5.344	3,65
Título eleitoral	5.168	3,53
Mesário	4.738	3,24
Consulta situação eleitoral e local de votação	3.668	2,51
Justificativa eleitoral – 2018	3.301	2,26
Denúncia recebida	2.722	1,86
Indisponibilidade de serviços – site do TSE	1.655	1,13
Voto impresso	1.476	1,01
Recadastramento biométrico	1.251	0,85
Registro de candidato	1.072	0,73
Interferência – outros órgãos	956	0,65
Curso à distância – dificuldade de acesso	860	0,59
Justificativa eleitoral no exterior – 2018	846	0,58
Curso à distância	834	0,57
Recebimento – contato	788	0,54
Curso à distância – chave de acesso	778	0,53
Urnas eletrônicas 2018	670	0,46
Voto em trânsito	655	0,45
Livre manifestação	607	0,41
<i>Fake news</i>	576	0,39
Divulgação de resultados – Eleições 2018	504	0,34
Suporte Service Desk	503	0,34
Prestação de contas eleitorais	502	0,34

(Continuação)

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Voto – problemas no dia da eleição	458	0,31
Certidão circunstanciada	452	0,31
Alistamento e justificativa do eleitor inscrito no exterior	425	0,29
Pesquisa eleitoral	424	0,29
Denúncia – não recebimento	411	0,28
Urna eletrônica e Teste Público de Segurança	376	0,26
Curso à distância – atualização de dados cadastrais	373	0,25
Sigilo do voto	368	0,25
Repositório dados eleitorais	366	0,25
Divulgação de candidaturas e prestação de contas	356	0,24
Pesquisa – legislação eleitoral	319	0,22
Consulta assistência jurídica – impossibilidade	311	0,21
Acesso Ouvidoria	302	0,21
Filiação partidária	250	0,17
Dados insuficientes	244	0,17
Prestação de contas partidárias	238	0,16
Voto branco ou nulo	235	0,16
Demanda LAI	228	0,16
Suspensão de direitos políticos	224	0,15
Voto – obrigatoriedade	219	0,15
Partido político – informações	189	0,13
Curso à distância – interesse em participar	156	0,11
Pauta sessão plenária	150	0,10
Curso à distância – certificado	117	0,08
Conduta vedada a agentes públicos	117	0,08
Acesso a informações – Cadastro Eleitoral	113	0,08

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Dados estatísticos – eleições anteriores	104	0,07
Voto – documentos obrigatórios	94	0,06
Concurso público	90	0,06
Ficha Limpa	82	0,06
Complementação/Alteração de resposta	81	0,06
Endereço contato TRE	79	0,05
Documento Nacional de Identificação	71	0,05
Financiamento coletivo	70	0,05
Agradecimento	60	0,04
Obrigatoriedade recadastramento – idosos e deficientes	47	0,03
Dados estatísticos – eleitorado	44	0,03
Propaganda institucional	41	0,03
Compra de votos	40	0,03
Eleições suplementares	39	0,03
<i>E-mail</i> falso em nome do TSE	37	0,03
Acesso judiciário	37	0,03
Aquisição publicação TSE	36	0,02
Sistema Prestação Contas Eleitorais (SPCE)	33	0,02
Voto – acessibilidade	31	0,02
Partido político – criação de registro	25	0,02
Filiaweb	25	0,02
Propaganda partidária	17	0,01
Quociente eleitoral partidário	16	0,01
Conteúdo ofensivo	15	0,01
Parceiros – divulgação do resultado Eleições 2018	14	0,01
Pesquisa – inteiro teor	12	0,01

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Pesquisa – jurisprudencial	8	0,01
Certidão negativa alistamento eleitoral	8	0,01
Voto – legenda	7	0,00
Funcionamento comércio	6	0,00
Demanda Gab. Min. Rosa Weber	5	0,00
Composição – Câmaras Municipais	5	0,00
Recesso forense	4	0,00
Resultado – Eleições 2018	4	0,00
Dados processuais insuficientes	4	0,00
Estágio TSE	4	0,00
Demanda Gab. PGE	4	0,00
Demanda Gab. Min. Luís Roberto Barroso	3	0,00
Alistamento jovem	3	0,00
Pesquisa histórica	3	0,00
Curso à distância – prazo para conclusão	3	0,00
Demanda Gab. Min. Napoleão Nunes Maia Filho	3	0,00
Demanda Gab. Min. Luiz Fux	3	0,00
Nome social	3	0,00
Transferência temporária	3	0,00
Manutenção de urnas	3	0,00
Inelegibilidade	3	0,00
Testes Públicos de Segurança	3	0,00
Processo Judicial Eletrônico	2	0,00
Demanda Gab. Min. Jorge Mussi	2	0,00
Demanda Gab. Min. Admar Gonzaga	2	0,00
Demanda Gab. Ministro Og Fernandes	1	0,05
Pesquisa arquivo	1	0,00

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Curso à distância – componentes da mesa	1	0,00
Manifestação notícias mídias e-Título	1	0,00
Estatística processual	1	0,00
Demanda Gab. Min. Tarcisio Vieira	1	0,00
Demanda Gab. Min. Gilmar Mendes	1	0,00
<b>Total</b>	<b>146.371*</b>	<b>100,00</b>

\*A diferença no total de relatos refere-se aos arquivados por erros do sistema (duplicação) e também aos identificados como campanhas massivas recebidos nos meses de setembro e outubro.

Com base nas manifestações enviadas pelos requerentes por meio da pesquisa de satisfação ou revisão posterior dos gestores, foi necessário reabrir apenas 81 relatos já concluídos para complementação/alteração da resposta dada anteriormente.

## ORIGEM

---

O maior número de relatos foi proveniente de São Paulo, seguido do Rio de Janeiro e de Minas Gerais.

É importante salientar que não é mais obrigatório o preenchimento do campo UF nos atendimentos recebidos por *e-mail* ou por telefone, por isso o total exibido não corresponde ao total de atendimentos realizados no ano.

UF	Quantidade	Percentual (%)
SP	40.459	29,64
RJ	17.807	13,04
MG	13.484	9,88
DF	9.912	7,26

(Continuação)

<b>UF</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
RS	9.077	6,65
PR	6.543	4,79
BA	6.351	4,65
PE	5.116	3,75
SC	4.563	3,34
CE	3.977	2,91
GO	2.673	1,96
PA	2.228	1,63
RN	2.139	1,57
ES	1.845	1,35
PB	1.791	1,31
Exterior	1.299	0,95
MS	989	0,72
MA	966	0,71
SE	889	0,65
MT	880	0,64
AL	852	0,62
PI	799	0,59
AM	742	0,54
TO	366	0,27
RO	291	0,21
AP	189	0,14
AC	178	0,13
RR	105	0,10
<b>Total</b>	<b>136.510</b>	<b>100,00</b>

## Quantidade de relatos por faixa etária

Faixa etária	Quantidade	Percentual (%)
De 19 a 59 anos	140.669	94,21
60 anos ou mais	4.433	2,97
Até 18 anos	4.210	2,82
<b>Total</b>	<b>149.312*</b>	<b>100,00</b>

\*A diferença no total de relatos refere-se aos arquivados por erros do sistema (duplicação) e também aos identificados como spam.

## Perfil profissional do público externo

Tipo de ocupação	Quantidade	Percentual (%)
Outros	32.994	22,10
Empregado de empresa privada	25.475	17,06
Estudante	21.808	14,61
Professor	12.448	8,34
Servidor público	11.771	7,88
Profissional liberal ou autônomo	4.569	3,06
Autônomo	3.771	2,53
Psicólogo	3.365	2,25
Desempregado	3.206	2,15
Administrador	3.104	2,08
Empresário	2.739	1,83
Aposentado	2.729	1,83
Advogado	2.646	1,77
Jornalista	2.353	1,58
Internauta	2.304	1,54
Engenheiro	1.756	1,18
Empregado de instituição financeira pública ou privada	1.755	1,18
Mesário	1.331	0,89
Arquiteto	1.184	0,79
Analista de sistemas	1.156	0,77
Médico	777	0,52



(Continuação)

<b>Tipo de ocupação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Economista	773	0,52
Enfermeiro	728	0,49
Contador	723	0,48
Secretário	495	0,33
Farmacêutico	407	0,27
Fisioterapeuta	396	0,27
Militar	378	0,25
Dentista	357	0,24
<i>Designer</i> de interiores	283	0,19
Geógrafo	246	0,16
Empregado/contratado de org. internacional ou não governamental	244	0,16
Assessor parlamentar	203	0,14
Estatístico	167	0,11
Vigilante	164	0,11
Bibliotecário	158	0,11
Pensionista	155	0,10
Fonoaudiólogo	123	0,08
Magistrado	32	0,02
Defensor público	14	0,01
Fiscal de partido/coligação	13	0,01
Promotor público	7	0,00
Presidiário	5	0,01
<b>Total</b>	<b>149.312*</b>	<b>100,00</b>

\*A diferença no total de relatos refere-se aos arquivados por erros do sistema (duplicação) e também aos identificados como campanhas massivas recebidos nos meses de setembro e outubro.

## Cidadãos que se declararam pessoa com deficiência

<b>Pessoa com deficiência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Não	147.312	98,66
Sim	2.000	1,34
<b>Total</b>	<b>149.312*</b>	<b>100,00</b>

\*A diferença no total de relatos refere-se aos arquivados por erros do sistema (duplicação) e também aos identificados como campanhas massivas recebidos nos meses de setembro e outubro.

## Atendimentos prioritários (idosos e pessoas com deficiência)

<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Dezembro	46	0,73
Novembro	67	1,07
Outubro	5.221	83,08
Setembro	337	5,36
Agosto	175	2,78
Julho	50	0,80
Junho	58	0,92
Maiο	118	1,88
Abril	59	0,94
Março	51	0,81
Fevereiro	55	0,88
Janeiro	47	0,75
<b>Total</b>	<b>6.284</b>	<b>100,00</b>

## Tempo médio de resposta das unidades

No ano, foram encaminhados 1.950 relatos para manifestação das áreas técnicas; os respondidos prontamente pelos atendentes da Ouvidoria foram concluídos, em média, em 3 dias, 17 horas, 25 minutos e 21 segundos. Esse alto número se deve à grande quantidade de relatos identificados como campanhas nas redes sociais para envio de mensagem em massa e que tiveram de ser respondidos via banco de dados, atrapalhando o funcionamento adequado do sistema.

Na tabela a seguir, é possível verificar ainda as unidades que ultrapassaram o prazo de 15 dias para envio de resposta à Ouvidoria, conforme estabelecido na Res.-TSE nº 23.435/2015, que trata da LAI no âmbito do TSE. Além disso, é possível verificar o tempo médio que cada área técnica levou para responder aos relatos recebidos durante o ano.

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Assessoria Consultiva	7 dias, 17 horas, 37 minutos e 6 segundos
Assessoria de Assuntos Internacionais	12 dias, 19 horas, 44 minutos e 4 segundos
Assessoria de Comunicação Social	2 dias, 12 horas, 51 minutos e 3 segundos
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	4 dias, 5 minutos e 13 segundos
Assessoria de Gestão de Identificação	30 dias, 3 horas, 42 minutos e 4 segundos
Assessoria de Gestão Eleitoral	41 dias, 2 horas, 24 minutos e 24 segundos
Assessoria de Gestão Estratégica	5 dias, 22 horas, 24 minutos e 40 segundos
Assessoria de Segurança e Transporte	21 dias, 17 horas, 11 minutos e 55 segundos
Assessoria do Processo Judicial Eletrônico	21 dias, 1 horas, 3 minutos e 21 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções	2 dias, 21 horas, 38 minutos e 30 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	4 dias, 9 horas, 26 minutos e 28 segundos
Coordenadoria de Processamento	23 dias, 19 horas, 59 minutos e 55 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	1 dia, 17 horas, 15 minutos e 34 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	4 dias, 8 horas, 29 minutos e 23 segundos

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Escola Judiciária Eleitoral	6 dias, 16 horas, 34 minutos e 20 segundos
Gabinete da SJD	1 dia, 5 horas, 0 minuto e 35 segundos
Gabinete do Diretor-Geral	4 dias, 23 horas, 1 minuto e 26 segundos
Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral	3 dias, 17 horas, 25 minutos e 21 segundos
Secretaria de Administração	16 dias, 5 horas, 8 minutos e 55 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	7 dias, 8 horas, 39 minutos e 41 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	8 dias, 3 horas, 1 minuto e 57 segundos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	8 horas, 6 minutos e 51 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	5 dias, 15 horas, 1 minuto e 50 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	8 dias, 3 horas, 57 minutos e 29 segundos

Nota-se que o tempo médio de resposta da Ouvidoria ficou bastante longo, o que está relacionado à grande quantidade de relatos recebidos por meio de campanhas de envio em massa a partir de meados de setembro até o final de outubro. O quadro seguinte contém o tempo médio de resposta de cada unidade.

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Assessoria Consultiva	13 dias, 23 horas, 32 minutos e 46 segundos
Assessoria de Comunicação Social	2 dias, 8 horas, 21 minutos e 51 segundos
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	4 dias, 14 horas, 57 minutos e 21 segundos
Assessoria de Gestão de Identificação	32 dias, 33 minutos e 49 segundos

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Assessoria de Gestão Eleitoral	43 dias, 9 horas, 47 minutos e 28 segundos
Assessoria de Gestão Estratégica	7 dias, 39 minutos e 20 segundos
Assessoria de Segurança e Transporte	32 dias, 22 horas, 24 minutos e 57 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções	3 dias, 3 horas, 4 minutos e 6 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	4 dias, 2 horas, 32 minutos e 51 segundos
Coordenadoria de Processamento	28 dias, 12 horas, 47 minutos e 52 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	3 horas, 56 minutos e 59 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	5 dias, 5 horas, 29 minutos e 25 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	6 dias, 22 horas, 34 minutos e 18 segundos
Gabinete da SJD	1 dia, 21 horas, 14 minutos e 58 segundos
Gabinete do Diretor-Geral	27 dias, 22 horas, 49 minutos e 17 segundos
Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral	5 horas, 6 minutos e 38 segundos
Secretaria de Administração	12 dias, 23 horas, 59 minutos e 27 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	7 dias, 4 horas, 20 minutos e 10 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	6 dias, 12 horas, 48 minutos e 47 segundos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	1 dia, 11 minutos e 42 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	8 dias, 4 minutos e 14 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	7 dias, 19 horas, 25 minutos e 20 segundos

## Pesquisa de satisfação

Dos 146.068 atendimentos realizados, a pesquisa de satisfação foi enviada para 23.579 requerentes, dos quais 4.049 responderam, o que representou 17,17% de adesão.

O índice de satisfação geral, levando em consideração os quesitos – *cortesia/educação, prazo de atendimento e orientação prestada* –, foi de 95,54%, o que demonstrou o cumprimento da meta de 80% estipulada para a avaliação dos serviços prestados ao cidadão com base na certificação ISO 9001:2008. Embora a certificação esteja vencida desde 10 de maio de 2015, a unidade se esforça para cumprir prazos e metas estabelecidos à época da certificação.

No ano, o índice de atendimento ao cidadão (86,64%) ficou abaixo da meta definida no Planejamento Estratégico do TSE (90%). Seguem tabelas com os referidos índices.

### Índice geral de satisfação

Mês	Cortesia/ educação (%)	Prazo de atendimento (%)	Orientação prestada (%)	Índice geral de satisfação (%)
Jan.	93,31	90,62	84,37	89,43
Fev.	95,13	96,46	88,46	93,35
Mar.	91,71	91,16	86,19	89,69
Abr.	94,21	92,76	81,82	89,60
Mai	97,5	94,06	80,93	90,83
Jun.	95,52	96,27	80,6	90,80
Jul.	95,29	94,25	82,73	90,76
Ago.	93,76	92,87	79,51	88,71
Set.	89,83	90,61	76,53	85,66
Out.	82,32	71,91	76,92	77,05
Nov.	86,03	76,82	75,63	79,49
Dez.	92,26	86,74	71,82	83,61
<b>Anual</b>	<b>89,53</b>	<b>85,6</b>	<b>75,8</b>	<b>83,64</b>

## Índice de encaminhamentos

Mês	Encaminhamentos	>15 dias	Percentual (%)
Jan.	64	2	96,88
Fev.	83	3	96,39
Mar.	72	0	100,00
Abr.	114	0	100,00
Mai	117	0	100,00
Jun.	111	4	96,40
Jul.	103	1	99,03
Ago.	340	0	100,00
Set.	305	11	96,39
Out.	491	0	100,00
Nov.	128	7	94,53
Dez.	64	8	87,50
<b>Anual</b>	<b>2.244</b>	<b>1.412</b>	<b>37,08</b>

## Índice de atendimentos internos

Mês	Atendimentos	>8h	Percentual (%)
Jan.	1.736	61	96,49
Fev.	2.766	46	98,34
Mar.	1.849	43	97,67
Abr.	2.432	49	97,99
Mai	3.625	78	97,85
Jun.	2.346	13	99,45
Jul.	2.933	64	97,82
Ago.	5.454	278	94,90
Set.	8.216	250	96,96
Out.	108.408	372	99,66
Nov.	4.708	80	98,30
Dez.	1.450	74	94,90
<b>Anual</b>	<b>146.068</b>	<b>1.588</b>	<b>98,91</b>

## Índice de atendimento ao cidadão

Mês	Índice de atendimento ao cidadão
Jan.	94,26
Fev.	96,02
Mar.	95,79
Abr.	95,86
Mai	96,23
Jun.	95,55
Jul.	95,87
Ago.	94,54
Set.	93,00
Out.	92,24
Nov.	90,78
Dez.	88,67*
<b>Anual</b>	<b>73,21*</b>

\*Abaixo da meta definida no Planejamento Estratégico do TSE.





Esta obra foi composta na fonte ITC Stone Sans,  
corpo 9, entrelinhas de 10 pontos, em papel AP 75g/m<sup>2</sup> (miolo)  
e papel Couché 170g/m<sup>2</sup> (capa).

