



**OUVIDORIA**  
O TSE ao alcance de todos

## Relatório Mensal

A Ouvidoria apresenta o relatório de atividades desenvolvidas em fevereiro de 2022, sob as diretrizes da Juíza Simone Trento, Ouvidora designada pela Portaria-TSE nº 590/2020 e da Juíza Larissa Oliveira Nascimento, Ouvidora designada pela Portaria-TSE nº 183/2022.

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), sistema de atendimento telefônico, e-mails e procedimentos instaurados no sistema SEI, que possibilitam o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Este documento visa dar publicidade às atividades da Ouvidoria e cumprir a determinação contida nos incisos VIII e IX do art. 3º da Resolução-TSE nº 23.268/2010, que embasam a elaboração de relatório de atividades desenvolvidas bem como a apresentação de dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas.

Em fevereiro de 2022, as atividades da unidade se efetivaram em conformidade com a Resolução-TSE nº 23.615/2020, que estabelece, no âmbito da Justiça Eleitoral, regime de plantão extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenir o contágio pelo Coronavírus (Covid-19) e garantir o acesso à Justiça nesse período.

Em cumprimento a essa norma, os atendimentos presenciais e as respostas por carta permaneceram suspensos. As ligações recebidas nos números da Ouvidoria, constantes no site do Tribunal na internet, foram direcionadas aos números pessoais dos atendentes. O número 0800 não pode ser desviado para celulares pessoais, razão pela qual continua com o funcionamento suspenso.

No mês de fevereiro de 2022, sete pessoas, entre colaboradores e colaboradoras, realizaram o atendimento telefônico, por *e-mail*, quando necessário, e via Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), todos de forma remota. Um estagiário do curso de licenciatura em Letras auxiliou nas revisões de texto no SEI e SAC e também realizou o atendimento de demandas registradas via formulário.

As quatro servidoras atenderam demandas do sistema SAC, e-mail e procedimentos administrativos no SEI, dentre outras atividades de gestão da unidade e dos grupos e comissões que integram.

Os e-mails recebidos na caixa [ouv@tse.jus.br](mailto:ouv@tse.jus.br), quando inviável o fornecimento da resposta resolutive por aquele meio, foram respondidos diretamente aos usuários e usuárias, com orientação de que a demanda fosse registrada em formulário próprio da Ouvidoria, disponível no portal do TSE, onde constam todos os dados necessários para o atendimento.

Este procedimento foi adotado em setembro de 2020, devido ao aumento das demandas recebidas por e-mail, que não podiam ser respondidas em virtude da ausência de indicação de elementos mínimos que permitissem o processamento efetivo da demanda e também seguro, do ponto de vista da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, da demanda. A ação foi sugerida, também, às demais unidades do TSE, conforme Memorando-Circular OUV nº 3/2020, para garantir o menor trânsito possível de dados pessoais e sensíveis, evitar vazamentos de informações e tornar o atendimento mais rápido e seguro aos usuários e às usuárias.

## Demandas

Em fevereiro de 2022, a equipe da Ouvidoria recebeu 5.017 demandas, registradas no sistema no SAC, cujas formas de recebimento foram:

| Formas de Recebimento | Quantidade  | Percentual      |
|-----------------------|-------------|-----------------|
| TELEFONE              | 2972        | 59,24 %         |
| INTERNET              | 2045        | 40,76 %         |
| <b>Total</b>          | <b>5017</b> | <b>100,00 %</b> |

Conforme dados extraídos do SAC, dos 5.017 atendimentos registrados, 51 foram atendimentos repetidos por erro do sistema ou por duplicidade de relatos com idêntico teor, formulados pelo mesmo usuário, e, presente essas condições, foram arquivados.

Assim, **foram processadas 4.966 demandas**. Dessas, 54 foram encaminhadas para as áreas técnicas, número que corresponde a 1,08% dos atendimentos do mês. As demais, que totalizam 4.912 relatos, foram respondidas pela própria equipe da Ouvidoria, através de respostas prévias registradas como assuntos padrão cadastrados no sistema SAC, ou através de consultas às informações contidas no site do TSE e no cadastro nacional de eleitores, dentre outras formas de obtenção dos dados pretendidos.

As demandas registradas no sistema SAC estão categorizadas conforme dados constantes da tabela abaixo:

## Tipos de Demandas

| Tipo de Relato                             | Quantidade  | Percentual      |
|--|-------------|-----------------|
| Informação                                 | 2716        | 54,14 %         |
| Informação do Título de Eleitor            | 1346        | 26,83 %         |
| Solicitação                                | 571         | 11,38 %         |
| Reclamação                                 | 287         | 5,72 %          |
| Denúncia                                   | 41          | 0,82 %          |
| Sugestão                                   | 25          | 0,50 %          |
| Lei De Acesso À Informação                 | 14          | 0,28 %          |
| Recurso**                                  | 9           | 0,18 %          |
| Agradecimento                              | 5           | 0,10 %          |
| Lgpd                                       | 2           | 0,04 %          |
| Notícia De Assédio Ou Discriminação No TSE | 1           | 0,01 %          |
| <b>Total</b>                               | <b>5017</b> | <b>100,00 %</b> |

Na tabela acima estão relacionadas, inclusive, as 51 demandas que foram arquivadas porque repetidas por erro do sistema ou por duplicidade de relatos com idêntico teor, formulados pelo mesmo usuário, como explicitado no tópico acima.

**O número representa um aumento de 80,33% no recebimento de demandas, quando comparado ao mesmo mês do ano eleitoral anterior a este (2020), em que foram recebidas 2782 demandas.**

## Respostas

Conforme dados extraídos do sistema SAC, foram dadas 4.962 respostas a cidadãos e cidadãs.

As respostas dadas em fevereiro estão categorizadas por assunto, conforme tabela abaixo:

| Assunto   | Quantidade | Percentual |
|---|------------|------------|
| Título eleitoral  | 2135       | 43,03 %    |
| Certidão de quitação eleitoral                              | 1073       | 21,62 %    |
| Dados insuficientes   | 360        | 7,26 %     |
| Consulta de situação eleitoral e local de votação           | 222        | 4,47 %     |
| Alistamento e justificativa do eleitor inscrito no exterior | 148        | 2,98 %     |
| Demanda de outras instituições                              | 119        | 2,40 %     |
| Suspensão de direitos políticos                             | 103        | 2,08 %     |
| E-Título  | 91         | 1,83 %     |
| Suporte Service Desk  | 85         | 1,71 %     |
| Recadastramento biométrico                                  | 68         | 1,37 %     |
| Mesário   | 63         | 1,27 %     |
| Acesso às informações do cadastro eleitoral                 | 61         | 1,23 %     |

|  |    |        |
|--|----|--------|
| Justificativa eleitoral  | 47 | 0,95 % |
| Recebimento de contato   | 26 | 0,52 % |
| Dados eleitorais   | 24 | 0,48 % |
| Propaganda eleitoral   | 22 | 0,44 % |
| Filiação partidária  | 20 | 0,40 % |
| Concurso público   | 19 | 0,38 % |
| Denúncia - não recebimento                                       | 19 | 0,38 % |
| Voto - Obrigatoriedade   | 16 | 0,32 % |
| Urna Eletrônica  | 16 | 0,32 % |
| Justificativa eleitoral no exterior                              | 14 | 0,28 % |
| Acesso à Ouvidoria   | 14 | 0,28 % |
| Livre manifestação   | 13 | 0,26 % |
| Prestação de contas eleitorais                                   | 12 | 0,24 % |
| Registro de candidato  | 12 | 0,24 % |
| Pesquisa eleitoral   | 11 | 0,22 % |
| Demanda sobre Lei de Acesso à Informação                         | 11 | 0,22 % |
| Indisponibilidade de serviços no site do TSE                     | 11 | 0,22 % |
| Enfrentamento à desinformação                                    | 10 | 0,20 % |
| Certidão de crimes eleitorais                                    | 10 | 0,20 % |
| Sugestões diversas   | 8  | 0,16 % |
| Propaganda partidária  | 6  | 0,12 % |
| Conduta vedada a agentes públicos                                | 5  | 0,10 % |
| Certidão negativa de alistamento eleitoral                       | 5  | 0,10 % |
| Documento Nacional de Identificação                              | 4  | 0,08 % |
| Voto_Acessibilidade  | 4  | 0,08 % |
| Consulta e assistência jurídica - impossibilidade                | 4  | 0,08 % |
| Pesquisa legislação eleitoral                                    | 4  | 0,08 % |
| Informações sobre partidos políticos                             | 4  | 0,08 % |
| Cobrança de resposta   | 4  | 0,08 % |
| Sigilo do voto   | 4  | 0,08 % |
| Voto impresso  | 3  | 0,06 % |
| Alistamento jovem  | 3  | 0,06 % |
| Manifestação sobre notícias nas mídias                           | 3  | 0,06 % |
| Lei Geral de Proteção de Dados                                   | 3  | 0,06 % |
| Prestação de Contas Partidárias                                  | 3  | 0,06 % |
| Conteúdo ofensivo  | 3  | 0,06 % |
| Acesso ao Judiciário   | 3  | 0,06 % |
| Complementação/ Alteração de resposta                            | 2  | 0,04 % |
| Criação de partidos políticos                                    | 2  | 0,04 % |
| Obrigatoriedade no cadastramento de idosos e deficientes         | 2  | 0,04 % |
| Pesquisa de Arquivo  | 2  | 0,04 % |
| Demanda do Gabinete do Ministro Luiz Edson Fachin                | 2  | 0,04 % |
| Fundo Partidário e Fundo Especial para financiamento de campanha | 2  | 0,04 % |

|  |             |                 |
|--|-------------|-----------------|
| Endereço e contato de TRE                            | 2           | 0,04 %          |
| Covid-19 (atendimento Covid-19)                      | 2           | 0,04 %          |
| Voto em trânsito                                     | 2           | 0,04 %          |
| Agradecimento  | 2           | 0,04 %          |
| Aquisição de publicações do TSE                      | 1           | 0,08 %          |
| Prestação de contas                                  | 1           | 0,02 %          |
| Financiamento coletivo de campanha                   | 1           | 0,02 %          |
| Dados estatísticos de eleições anteriores            | 1           | 0,02 %          |
| Eleições suplementares                               | 1           | 0,02 %          |
| Acesso ao SEI por usuário externo                    | 1           | 0,02 %          |
| Resposta a recurso                                   | 1           | 0,02 %          |
| Sistema de Filiação Partidária - FILIA               | 1           | 0,02 %          |
| Ficha limpa  | 1           | 0,02 %          |
| Processo Judicial Eletrônico                         | 1           | 0,02 %          |
| Voto - Documentos obrigatórios                       | 1           | 0,02 %          |
| Certidões diversas                                   | 1           | 0,02 %          |
| Demanda do Gabinete do Ministro Luís Roberto Barroso | 1           | 0,02 %          |
| Curso a distância                                    | 1           | 0,02 %          |
| <b>Total</b>   | <b>4962</b> | <b>100,00 %</b> |

### Estado de origem das demandas

Das demandas protocoladas no mês de fevereiro, houve a indicação de origem da demanda em 4.976 relatos, incluindo os 51 relatos que foram arquivados. A ausência de informação de origem de todos os relatos deve-se ao fato de que, nos atendimentos realizados por e-mail ou recebidos via SEI e via telefônica, nem sempre é possível obter informações sobre o Estado de origem.

| UF       | Quantidade | Percentual |
|----------|------------|------------|
| SP       | 1227       | 24,66 %    |
| RJ       | 775        | 15,57 %    |
| DF       | 595        | 11,96 %    |
| MG       | 303        | 6,09 %     |
| BA       | 281        | 5,65 %     |
| Exterior | 205        | 4,12 %     |
| GO       | 184        | 3,70 %     |
| SC       | 182        | 3,66 %     |
| RS       | 172        | 3,46 %     |
| PR       | 150        | 3,01 %     |
| PE       | 128        | 2,57 %     |
| ES       | 108        | 2,17 %     |
| CE       | 86         | 1,73 %     |
| PA       | 78         | 1,57 %     |

|              |             |                 |
|--------------|-------------|-----------------|
| PB           | 72          | 1,45 %          |
| MT           | 66          | 1,33 %          |
| AM           | 62          | 1,25 %          |
| RN           | 53          | 1,07 %          |
| MS           | 51          | 1,02 %          |
| MA           | 37          | 0,74 %          |
| PI           | 34          | 0,68 %          |
| AL           | 31          | 0,62 %          |
| TO           | 30          | 0,60 %          |
| SE           | 28          | 0,56 %          |
| RO           | 18          | 0,36 %          |
| RR           | 8           | 0,16 %          |
| AC           | 7           | 0,14 %          |
| AP           | 5           | 0,10 %          |
| <b>Total</b> | <b>4976</b> | <b>100,00 %</b> |

### Tempo Médio de Resposta

Nos casos em que a resposta é dada pela própria Ouvidoria, o tempo de resposta é calculado desde a hora e minuto do recebimento do relato por um dos atendentes, até a hora e minuto de sua conclusão.

Quando ocorre o encaminhamento do relato às unidades técnicas, o tempo de resposta da unidade é calculado desde a hora e o minuto do encaminhamento, até a hora e o minuto de sua devolução à Ouvidoria.

O período temporal entre o recebimento do relato pela Ouvidoria, até o encaminhamento à unidade de destino e aquele entre o recebimento da resposta e respectiva resposta final ao usuário, contam como tempo de resposta da Ouvidoria.

Segue tabela com o tempo médio de resposta de cada área técnica do TSE, considerando apenas as demandas recebidas e concluídas no mês de fevereiro. As unidades não mencionadas não receberam nenhuma comunicação.

| Setor   | Tempo Médio  |
|---|--|
| Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias                   | 2 dia(s), 23 hora(s), 56 minuto(s) e 18 segundo(s) |
| Assessoria de Gestão de Identificação                           | 2 dia(s), 4 hora(s), 18 minuto(s) e 22 segundo(s)  |
| Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição | 3 dia(s), 43 minuto(s) e 57 segundo(s)             |
| Corregedoria-Geral Eleitoral                                    | 14 hora(s), 35 minuto(s) e 22 segundo(s)           |
| Escola Judiciária Eleitoral                                     | 4 dia(s), 2 hora(s), 27 minuto(s) e 24 segundo(s)  |
| Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral                        | 3 hora(s), 33 minuto(s) e 16 segundo(s)            |
| Secretaria de Administração                                     | 1 dia(s), 23 hora(s), 19 minuto(s) e 19 segundo(s) |

|   |   |
|---|---|
| Secretaria de Gestão da Informação                              | 7 dia(s), 2 hora(s), 0 minuto(s) e 42 segundo(s)    |
| Secretaria de Gestão de Pessoas                                 | 14 dia(s), 10 hora(s), 10 minuto(s) e 29 segundo(s) |
| Secretaria de Modernização, Gestão Estratégica d Socioambiental | 3 dia(s), 18 hora(s), 36 minuto(s) e 31 segundo(s)  |
| Secretaria De Planejamento, Orçamento, Finanças E Contabilidade | 1 dia(s), 21 hora(s), 31 minuto(s) e 17 segundo(s)  |
| Secretaria De Tecnologia Da Informação                          | 1 dia(s), 12 hora(s), 2 minuto(s) e 32 segundo(s)   |
| Secretaria-Geral Da Presidência                                 | 21 hora(s), 32 minuto(s) e 14 segundo(s)            |

A tabela acima é extraída automaticamente do SAC e não relaciona as demandas protocoladas em meses anteriores e que continuaram em atendimento ou foram concluídas durante este mês.

Informa-se que, em 08 de março, quando da extração das informações do sistema SAC para a elaboração deste relatório, as unidades relacionadas no quadro abaixo estavam com demandas protocoladas em tempo superior a 15 dias, sem a prestação de resposta resolutiva:

| Protocolo | Unidade | Data de protocolo | Assunto                       |
|-----------|---------|-------------------|-------------------------------|
| 492903    | SPR     | 08/09/2021        | Parecer_Urna_PF               |
| 499079    | SGP     | 30/09/2021        | Horas extras                  |
| 511807    | CPRO    | 19/01/2022        | Publicações Judiciais         |
| 512591    | Secom   | 25/01/2022        | Campanhas Institucionais      |
| 513065    | SGP     | 27/01/2022        | Contrato_LGPD_Consignado      |
| 513572    | Secom   | 01/02/2022        | Campanhas Institucionais      |
| 513847    | Secom   | 01/02/2022        | Sugestão_Camp. Institucionais |
| 514169    | DG      | 03/02/2022        | Cobrança_Força Federal        |

Em relação às demandas recebidas por esta unidade, formuladas com base na Lei de Acesso à Informação ou respondidas com este assunto específico, listamos abaixo aquelas deferidas e indeferidas:

#### Demandas sobre lei de Acesso à Informação

| Protocolo | Tema                 | Status Atendimento |
|-----------|----------------------|--------------------|
| 518360    | Cobranca de resposta | Deferido           |

|        |                              |                                       |
|--------|------------------------------|---------------------------------------|
| 518237 | Propaganda Partidária        | Deferido                              |
| 518061 | Multas eleitorais            | Deferido                              |
| 517371 | Questionamentos_Exército     | Deferido                              |
| 516712 | Questionamentos_Exército     | Deferido                              |
| 516696 | Parcerias_Desinformação      | Deferido                              |
| 515764 | Dados Eleitorais             | Deferido                              |
| 515476 | Concurso                     | Indeferido – Demanda TRE              |
| 514142 | Dados do cadastro eleitoral  | Não atendido – LGPD                   |
| 514136 | Dados partidários            | Deferido                              |
| 513840 | Concurso                     | Deferido                              |
| 518370 | Licitação                    | Deferido                              |
| 517715 | Acesso ao SEI                | Deferido                              |
| 517386 | Remunerações                 | Deferido                              |
| 516963 | Forças Armadas               | Indeferido – dados insuficientes      |
| 516941 | Contrato Amil                | Deferido                              |
| 516656 | GestBio                      | Deferido                              |
| 516498 | Licença Maternidade          | Deferido                              |
| 516127 | Comissão de Transp. Eleições | Indeferido – documento não disponível |
| 513609 | Comissão de Transp. Eleições | Deferido                              |

### **Índice geral de satisfação**

A Pesquisa de satisfação foi enviada para 1.321 usuários cujas demandas foram iniciadas via SAC, sendo respondidas por 270 deles (20,43%).

O índice de satisfação é calculado considerando-se a porcentagem de respostas positivas (bom ou excelente) em cada um dos três quesitos: cortesia/educação, prazo de atendimento e orientação prestada.

O percentual obtido foi de 79,75% de satisfação. Segue tabela com os índices mensais de satisfação, nesse mês:

| mês | Cortesia/Educação | Prazo de atendimento | Orientação prestada | Índice geral de satisfação |
|-----|-------------------|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Jan | 86,09             | 88,69                | 69,56               | 81,45                      |
| Fev | 84,44             | 88,15                | 66,66               | 79,75                      |

### **Atualizações no sistema SAC**

Em fevereiro de 2022, a Ouvidoria realizou reunião com a equipe da Sedesc IV/CSCOR/STI, dando continuidade ao projeto de reformulação do SAC.

Parte da nova versão do sistema, de uso interno, já foi homologada pela Ouvidoria e entrará em produção apenas quando outras entregas forem finalizadas, conforme cronograma sujeito a alterações em razão de eventual priorização de demandas urgentes na área de desenvolvimento.

### **Novos canais de atendimento externo**

Continuaram, em fevereiro, os estudos e reuniões para ampliação dos canais de atendimento da Ouvidoria, em parceria com a Secretaria Judiciária, SEMOSE-SMG, SJD e STI, com vistas a analisar a possibilidade de implementação de sistemas multicanais de atendimento, adoção de balcão virtual e ferramenta para prestação de respostas automatizadas.

### **Ferramenta de avaliação automática do sistema de atendimento telefônico**

Com o objetivo de se colher de maneira mais ampla a satisfação do cidadão e da cidadã sobre os serviços da Ouvidoria e do próprio TSE, continuou, em fevereiro, o trabalho que visa a contratação de ferramenta de avaliação automática do sistema de atendimento telefônico, conforme previsto no planejamento estratégico 2021/2026 do TSE.

### **Acessibilidade**

Nesse mês, por provocação da Secretaria de Auditoria, ante a determinação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e visando cumprir o planejamento estratégico do TSE, no que concerne à acessibilidade, iniciaram-se projetos de adequação da página e formulário da Ouvidoria, bem como estudos

que visam eventual viabilidade de contratação de técnico em LIBRAS ou uso de ferramentas que permita o atendimento de público dos cidadãos e cidadãs que procuram a Ouvidoria.

### **Ouvidoria da Mulher**

Em fevereiro, por iniciativa da então Juíza Ouvidora, Simone Trento, formalizou-se procedimento objetivando a instauração da Ouvidoria da Mulher no âmbito do TSE. O projeto foi deferido pela atual gestão do TSE e segue para implantação, planejada para Março de 2022.

#### **É o relatório.**

Brasília, 8 de março de 2022.

#### **Juíza Ouvidora:**

Larissa Oliveira Nascimento

#### **Servidores:**

Eliane Bavaresco Volpato – Assessora-Chefe

Ana Cristina Guil – Assistente

Ana Paula Carvalho Mendonça – Assistente

Ana Raquel Martins Lobato – Analista Judiciária

#### **Colaboradores:**

Cíntia Maria Nunes da Costa

Henrique Durval Pereira

Luciana Souza do Nascimento

Rosângela Mendes Paixão

Simonia Siqueira

Thauana Dias

Valmir Ferreira de Souza

#### **Estagiário:**

Caio Zidane Lira Torres