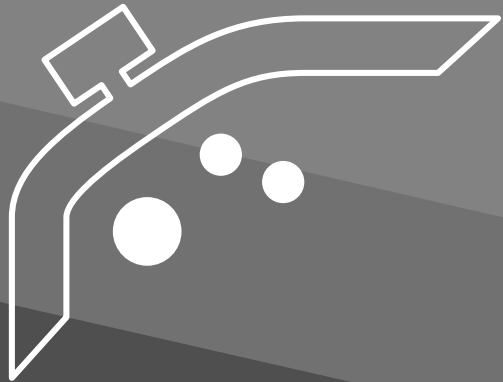


RELATÓRIO ANUAL
DA OUVIDORIA
DO TSE
2025



RELATÓRIO ANUAL
DA OUVIDORIA
DO TSE
2025

© 2026 Tribunal Superior Eleitoral

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

Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento

SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2, 1º andar

Brasília/DF – 70095-901

Telefone: (61) 3030-9225

Secretária-Geral da Presidência

Andréa Maciel Pachá

Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Miguel Ricardo de Oliveira Piazzì

Secretário de Gestão da Informação e do Conhecimento

Cleber Schumann

Coordenador de Editoração e Publicações

Washington Luiz de Oliveira

Unidade responsável

Ouvidoria

Capa

Pedro Henrique Silva

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

Projeto gráfico

Virgínia Soares

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

Diagramação

Leandro Moraes

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

Revisão e conferência de editoração

Leide Viana e Letícia Aquino

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

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

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Relatório anual da Ouvidoria do TSE, 2025 [recurso eletrônico] / Tribunal Superior Eleitoral. – Dados eletrônicos (27 páginas). – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2026.

Unidade responsável: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

Versão eletrônica (PDF).

Modo de acesso: Internet.

<<https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/servicos/ouvidoria-tse>>

1. Brasil. Tribunal Superior Eleitoral. Ouvidoria – Atividades – 2025 – Relatório. 2. Serviço de informação – Brasil. 3. Acesso à informação – Brasil. I. Título.

CDD 342.810 702 69

CDU 342.846(81)

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Presidente

Ministra Cármen Lúcia

Vice-Presidente

Ministro Nunes Marques

Ministros

Ministro André Mendonça

Ministro Antonio Carlos Ferreira

Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva

Ministro Floriano de Azevedo Marques

Ministra Estela Aranha

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| I – Apresentação | 6 |
| II – Nacionalização do Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral | 7 |
| III – Avaliação qualitativa e quantitativa de manifestações | 8 |
| IV – Ouvidoria da Mulher e ações afirmativas..... | 9 |
| V – Articulação com outros segmentos e setores de serviços da Justiça Eleitoral..... | 9 |
| VI – Atendimentos | 10 |



I – APRESENTAÇÃO

O documento ora apresentado cumpre as determinações contidas no inciso XXIV do art. 3º e no inciso IX do art. 19 da Resolução-TSE n. 23.705/2022. Referida normativa preconiza a elaboração e a divulgação de relatórios mensais e anuais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. O relatório garante que haja ciência institucional acerca de eventuais inobservâncias dos prazos de resposta e das demais condições que impeçam ou dificultem a transparência da informação pública. Visa dar conhecimento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria com foco na melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

No relatório são trazidas informações acerca das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2025. Dentre as informações ora prestadas, estão os dados gerados pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), sistema de atendimento telefônico, *e-mails* e procedimentos que tramitaram no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Os dados permitem a realização do mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Durante o período retratado, a Ouvidoria esteve sob as diretrizes da Ouvidora Desembargadora Maria Iracema Martins do Vale, designada pela Portaria-TSE n. 572 de 11 de julho de 2024, e pela Juíza Teresa Cristina Cabral Santana, designada como Ouvidora em 6 de agosto de 2025, pela Portaria-TSE n. 356 de 2 de agosto de 2025.



II – NACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DA JUSTIÇA ELEITORAL

No ano de 2025, a Ouvidoria implementou o projeto de nacionalização do Sistema de Atendimento ao Cidadão da Justiça Eleitoral (SAC-JE). O sistema começou a ser desenvolvido em 2023 e passou a ser utilizado em agosto de 2025. Efetivou-se em ciclos, com a adesão nos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) em conformidade ao cronograma previamente estabelecido. A adesão encerrou-se em janeiro de 2026. Ouvidorias de 25 TREs atualmente usam o sistema.

A nacionalização contou com a composição de um Grupo de Trabalho (GT), formado pela Ouvidoria, pela Coordenadoria de Sistemas Administrativos (CSADM/STI), pela Assessoria de Segurança da Informação (Asinf) e pela Secretaria de Comunicação Social e Multimídia (Secom). O GT vem fazendo a gestão do projeto de nacionalização. As demandas decorrentes da implantação são decididas pelo grupo, em decisões colegiadas. Foram realizadas reuniões a partir de outubro até janeiro, quando da elaboração deste relatório.

O projeto de nacionalização objetiva fortalecer a governança informacional, padronizar procedimentos, facilitar o acesso, melhorar a segurança, ampliar a eficiência administrativa, aumentar a transparência, fazer o enfrentamento à desinformação e promover o tratamento isonômico às manifestações.



III – AVALIAÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DE MANIFESTAÇÕES

A avaliação qualitativa e quantitativa das manifestações foi institucionalizada como processo contínuo em agosto de 2025.

O monitoramento permitiu identificar temas recorrentes, sazonalidades eleitorais, lacunas de informação e comportamentos sociais específicos.

Os dados obtidos subsidiaram ações direcionadas à melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria, ao acesso à informação e ao exercício da cidadania ativa e passiva.

A partir desses dados:

- 1 – houve modificação na estrutura dos serviços internos da Ouvidoria;
- 2 – foram aperfeiçoados fluxos internos da Ouvidoria;
- 3 – foram realizadas alterações na página da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher, publicada no *site* do TSE;
- 4 – foram concretizadas ações para melhoria de informação e comunicação a eleitores e eleitoras.

A partir da análise quantitativa e qualitativa das demandas, observou-se a aderência desses dados àqueles extraídos do relatório de respostas dadas pela Ouvidoria do próprio SAC-JE, constante da Tabela 5 (página 6). Logo, observou-se que dentre as 13.324 demandas respondidas de agosto a dezembro, 29% correspondem a assuntos ligados aos requerimentos do título eleitoral, 9,5% à certidão de quitação eleitoral e 8,34% à validação por meio do GOV.BR.



IV – OUVIDORIA DA MULHER E AÇÕES AFIRMATIVAS

A partir de agosto de 2025, foram adotados novos critérios de classificação das manifestações relacionadas às violências de gênero. A análise evidenciou a invisibilização dessas violências nas categorizações anteriores. A nova categorização passou a permitir a identificação mais precisa de casos de violência doméstica, violência política de gênero, discriminação, assédio moral e sexual, entre outras violações, qualificando os encaminhamentos e subsidiando o planejamento de políticas mais adequadas de prevenção e proteção.

Com as novas classificações e as comunicações específicas realizadas, a Ouvidoria identificou demandas próprias de comunidades quilombolas. Essa análise fundamentou a proposição de estratégias de comunicação adequadas, o fortalecimento da inclusão cidadã e o desenvolvimento de ações institucionais sensíveis às diversidades, a serem implementadas em 2026.

A análise das demandas e dos estudos conduzidos pela Ouvidoria revelou que é preciso fortalecer ações relacionadas ao enfrentamento de violências de gênero, com verificação da necessidade da ampliação da atuação da Ouvidoria da Mulher.

V – ARTICULAÇÃO COM OUTROS SEGMENTOS E SETORES DE SERVIÇOS DA JUSTIÇA ELEITORAL

Durante todo o ano de 2025, a Ouvidoria coordenou as reuniões do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD). Foram realizadas 13 reuniões, com início em 17 de setembro de 2025 até 28 de janeiro de 2026.



A Ouvidoria propôs à Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação (Copead) a realização de oficinas e cursos visando ao enfrentamento da violência doméstica e familiar e da violência política de gênero. As propostas são resultado de demandas trazidas à Ouvidoria com relatos sobre violências e estão em fase de planejamento para execução em 2026.

VI – ATENDIMENTOS

1. Demandas

Ao longo do ano, oito colaboradoras e colaboradores e uma estagiária de Direito realizaram atendimento telefônico, por *e-mail* e via SAC. Quatro servidoras e um servidor atenderam as demandas que chegaram por telefone, *e-mail*, as direcionadas à Ouvidoria via SEI, as encaminhadas à unidade enquanto encarregada da Proteção de Dados no TSE, bem como as solicitadas via SAC, além das demandas de outras atividades de gestão e das de grupos e comissões que a equipe da Ouvidoria integra. Em 2025, a Ouvidoria registrou 37.565 demandas por meio dos seguintes canais de recebimento relacionados na Tabela 1.

Tabela 1 – Canais de recebimento de demandas pela Ouvidoria

| Formas de recebimento | Quantidade | Percentual (%) |
|-----------------------|---------------|----------------|
| Formulário eletrônico | 19.369 | 51,56 |
| Telefone | 16.543 | 44,04 |
| <i>E-mail</i> | 1.499 | 3,99 |
| Ouvidoria da Mulher | 114 | 0,30 |
| SEI | 16 | 0,04 |
| Carta | 12 | 0,03 |
| Presencialmente | 12 | 0,03 |
| Total | 37.565 | 100 |



Embora haja recebimento de demandas por telefone, formulário eletrônico na internet, *e-mail* e peticionamento realizado via SEI, todos os atendimentos realizados são cadastrados no sistema SAC. Os dados e as estatísticas que dão base a este relatório são extraídos desses sistemas.

Em 2025, 3.316 demandas foram arquivadas sem processamento. O arquivamento é decorrência da ausência de utilidade na tomada de providências ou da impossibilidade de processamento. O quantitativo de relatos arquivados e o motivo de arquivamento dos quais foi possível extrair dados do sistema constam da tabela a seguir.

Tabela 2 – Quantitativo dos motivos de arquivamento dos relatos da Ouvidoria

| Quantidade | Motivo do arquivamento |
|------------|---|
| 25 | Teste. |
| 87 | Demanda em duplicidade por erro do demandante. |
| 3.054 | Manifestação anônima, reiterada e sem nexos. |
| 3 | Pedido em tramitação no SEI. |
| 15 | Teste – Erro de registro de demanda pela Ouvidoria do TRE-DF. |
| 18 | Conteúdo ofensivo. |
| 3 | Reabertos após resposta e arquivados. |

Em 2025, portanto, 34.249 demandas foram processadas.

A partir de 2026, a Ouvidoria do TSE pretende adotar uma lista padrão para o registro dos arquivamentos, inclusive como nova funcionalidade no SAC-JE. A adoção dessa lista permitirá apresentação de dados estatísticos efetivos sobre o processo de arquivamento de demandas.



Do total de demandas registradas no sistema SAC, 5.530 foram cadastradas como anônimas. Nesses casos, não há envio de resposta via SAC por não se coletarem dados pessoais (nome, e-mail ou endereço) por ocasião do registro. O anonimato não impede que a informação seja registrada. Dessa forma, mesmo que anônima, a informação específica prestada em cada caso é registrada no sistema.

Por sua vez, 766 demandas foram registradas como sigilosas. As informações pessoais dessas demandas somente podem ser visualizadas pela(o) atendente que assumiu o protocolo e por aqueles(as) com perfil de gestor(a) no sistema.

Das demandas processadas, 654 foram encaminhadas para as áreas técnicas, o que corresponde a 1,74% dos atendimentos do ano. As demais, 33.595 relatos, foram respondidas pela própria equipe da Ouvidoria. Nesse último caso, as respostas fornecidas estavam alternativamente registradas como assuntos padronizados cadastrados no sistema SAC, ou foram obtidas por meio de consultas, que foram realizadas de diferentes formas, sendo preferidas as obtidas no *site* do TSE ou no Cadastro Eleitoral.

As demandas recebidas foram registradas no sistema SAC conforme as categorias informadas na tabela a seguir.

Tabela 3 – Relatos registrados no SAC por categoria

| Tipo de relato | Quantidade | Percentual (%) |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Informação do título eleitoral | 22.124 | 58,90 |
| Acesso à informação | 4.529 | 12,06 |
| Denúncia | 3.716 | 9,89 |
| Sugestão | 2.768 | 7,37 |
| Reclamação | 2.513 | 6,69 |
| Solicitação | 1.839 | 4,90 |
| Elogio | 45 | 0,12 |

(continua)



| Tipo de relato | Quantidade | Percentual (%) |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Curso à distância | 16 | 0,04 |
| LGPD | 10 | 0,03 |
| Notícia de assédio e de discriminação | 5 | 0,01 |
| Total | 37.551 | 100 |

No que concerne às denúncias, ainda que registradas sob outros tipos de formulário e não arquivadas por tratar-se de denúncias reiteradas, o quadro a seguir indica a providência tomada ou a resposta dada pela Ouvidoria.

Tabela 4 – Respostas da Ouvidoria às denúncias

| Tratamento ou orientação prestada | Soma anual |
|---|-------------------|
| Direcionamento ao Ministério Público Federal | 264 |
| Direcionamento ao Ministério Público Eleitoral | 175 |
| Direcionamento a outras instituições | 314 |
| Direcionamento ao TRE ou juízo eleitoral | 40 |
| Dados insuficientes / Denúncias ineptas | 146 |
| Resposta Livre manifestação | 79 |
| Uso do formulário denúncia de forma equivocada – reclassificação não realizada | 35 |
| Ouvidoria da Mulher | 51 |
| Denúncias processadas pela OUV/TSE | 7 |
| Respostas Caso concreto (consulta ou consultoria jurídica) | 3 |
| Desinformação (Siade) | 2 |
| Denúncia indeferida pela área negocial | 2 |
| Manifestações encaminhadas à CGE ou respondidas com informações sobre a competência para o recebimento de denúncias | 13 |



2. Respostas

Conforme dados extraídos do sistema SAC, foram fornecidas 34.703 respostas em 2025. Na Tabela 5 apresentam-se dados sobre as respostas concluídas, devidamente categorizadas por assunto.

Tabela 5 – Percentual de respostas da Ouvidoria por assunto

| Assunto | Quantidade | Percentual (%) |
|---|------------|----------------|
| Título eleitoral | 10.429 | 30,04 |
| Certidão de quitação eleitoral | 5.205 | 14,99 |
| Validação GOV.BR | 2.013 | 5,80 |
| Alistamento e justificativa eleitoral no exterior | 1.612 | 4,64 |
| Sugestões diversas | 1.480 | 4,26 |
| Demanda de outros órgãos | 1.391 | 4,01 |
| Dados insuficientes | 1.299 | 3,74 |
| Sugestões de melhorias eleitorais | 1.090 | 3,14 |
| e-Título | 1.012 | 2,91 |
| Dados insuficientes para consulta ao Cadastro Eleitoral | 866 | 2,49 |
| Concurso público | 824 | 2,37 |
| Demanda de TRE ou zona eleitoral | 782 | 2,25 |
| Consulta de situação eleitoral e local de votação | 769 | 2,21 |
| Recadastramento biométrico | 731 | 2,11 |
| Mesário | 588 | 1,69 |
| Livre manifestação | 480 | 1,38 |
| Suporte <i>Service Desk</i> | 442 | 1,27 |
| Suspensão de direitos políticos | 379 | 1,09 |
| Recebimento de contato | 364 | 1,05 |
| Acesso às informações do Cadastro Eleitoral | 262 | 0,75 |
| Alistamento jovem | 232 | 0,67 |
| Dados eleitorais | 232 | 0,67 |

(continua)



| Assunto | Quantidade | Percentual (%) |
|--|------------|----------------|
| Certidão de crimes eleitorais | 193 | 0,56 |
| Justificativa eleitoral | 179 | 0,52 |
| Notícia de irregularidade eleitoral | 161 | 0,46 |
| Filiação partidária | 132 | 0,38 |
| Andamento processual | 97 | 0,28 |
| Caso concreto | 90 | 0,26 |
| Dados insuficientes para atendimento | 71 | 0,20 |
| Indisponibilidade de serviços no <i>site</i> do TSE | 66 | 0,19 |
| Prestação de contas eleitorais | 65 | 0,19 |
| Endereço e contato de TRE | 65 | 0,19 |
| Acesso à Ouvidoria | 58 | 0,17 |
| Sugestões de melhorias gerais | 57 | 0,16 |
| Criação de partidos políticos | 56 | 0,16 |
| Demanda da Ouvidoria da Mulher | 54 | 0,15 |
| Acesso ao protocolo judicial ou administrativo do Tribunal | 51 | 0,15 |
| Documento Nacional de Identificação (DNI) | 49 | 0,14 |
| Registro de candidatura | 43 | 0,12 |
| Certidões diversas | 35 | 0,10 |
| Agradecimento | 34 | 0,10 |
| Voto – obrigatoriedade | 33 | 0,10 |
| Divulgação de candidaturas e prestação de contas | 31 | 0,09 |
| Pesquisa legislação eleitoral | 29 | 0,08 |
| Acesso ao SEI – usuário externo | 28 | 0,08 |
| Informações sobre partidos políticos | 26 | 0,07 |
| Cobrança de resposta | 24 | 0,07 |
| Voto acessibilidade | 24 | 0,07 |
| Curso a distância para mesários | 20 | 0,06 |

(continua)



| Assunto | Quantidade | Percentual (%) |
|--|------------|----------------|
| Certidão negativa de alistamento eleitoral | 20 | 0,06 |
| <i>E-mail</i> falso em nome do TSE | 20 | 0,06 |
| Propaganda eleitoral | 19 | 0,05 |
| Manifestação sobre notícias nas mídias | 19 | 0,05 |
| Conteúdo ofensivo | 19 | 0,05 |
| Prestação de contas partidárias | 17 | 0,05 |
| Urna eletrônica | 17 | 0,05 |
| Demanda de gabinete de ministros e ministras do TSE | 16 | 0,05 |
| LGPD | 15 | 0,04 |
| Pesquisa eleitoral | 14 | 0,04 |
| Estatística processual | 14 | 0,04 |
| Desinformação | 12 | 0,03 |
| Decisões do TSE | 12 | 0,03 |
| Denúncia CGE | 12 | 0,03 |
| Denúncias processadas pela Ouvidoria | 12 | 0,03 |
| Acesso ao SIEL | 10 | 0,03 |
| Licitações e contratos | 10 | 0,03 |
| Demanda Ouvidoria da Mulher | 10 | 0,03 |
| Pendência no título eleitoral no cadastro único | 9 | 0,03 |
| Voto impresso | 8 | 0,02 |
| Acesso ao Infodip | 8 | 0,02 |
| Fundo Partidário e Fundo Especial para Financiamento de Campanha | 8 | 0,02 |
| Dados estatísticos de eleições | 8 | 0,02 |
| Complementação/alteração de resposta | 8 | 0,02 |
| Propaganda partidária | 7 | 0,02 |
| Dados estatísticos de eleitorado | 7 | 0,02 |

(continua)



| Assunto | Quantidade | Percentual (%) |
|--|------------|----------------|
| Pesquisa histórica | 7 | 0,02 |
| Divulgação do resultado de eleição | 6 | 0,02 |
| Resposta não resolutive | 6 | 0,02 |
| Lei de Acesso à Informação (LAI) | 6 | 0,02 |
| Sugestão demanda CGE | 6 | 0,02 |
| Visitas ao TSE | 6 | 0,02 |
| Propaganda institucional | 6 | 0,02 |
| Sigilo do voto | 6 | 0,02 |
| Problemas no dia da votação | 6 | 0,02 |
| Eleições suplementares | 5 | 0,01 |
| Justificativa eleitoral no exterior | 5 | 0,01 |
| Voto em trânsito | 4 | 0,01 |
| Resposta a recurso | 4 | 0,01 |
| Revisão do eleitorado | 3 | 0,01 |
| Capacitações | 3 | 0,01 |
| Dados processuais insuficientes | 3 | 0,01 |
| Pesquisa de arquivo | 3 | 0,01 |
| Recesso judiciário | 3 | 0,01 |
| Pesquisa de jurisprudência | 3 | 0,01 |
| Obrigatoriedade no recadastramento de idosos e pessoas com deficiência | 3 | 0,01 |
| Voto <i>online</i> | 3 | 0,01 |
| Indeferimento de pedido de acesso à informação | 3 | 0,01 |
| Processo judicial eletrônico | 3 | 0,01 |
| Sistema de Filiação Partidária (Filia) | 3 | 0,01 |
| Testes públicos de segurança | 3 | 0,01 |
| Demandas relacionadas às minorias e aos grupos vulneráveis | 2 | 0,01 |
| Violência política de gênero | 2 | 0,01 |
| Denúncia CGE sobre serviços eleitorais | 2 | 0,01 |

(continua)



| Assunto | Quantidade | Percentual (%) |
|--|---------------|----------------|
| Notícia de assédio e discriminação no TSE | 2 | 0,01 |
| Aquisição de publicações do TSE | 2 | 0,01 |
| Pesquisa jurisprudencial e de inteiro teor | 2 | 0,01 |
| Voto branco e nulo | 1 | 0,04 |
| Financiamento coletivo de campanha | 1 | 0 |
| Quociente eleitoral e partidário | 1 | 0 |
| Estágio | 1 | 0 |
| Transferência temporária de eleitores | 1 | 0 |
| Assédio eleitoral | 1 | 0 |
| Sessão plenária | 1 | 0 |
| Suporte ao Sistema Pardal | 1 | 0 |
| Total | 34703* | 100 |

*A diferença no total de demandas processadas e de respostas dadas se deve a demandas reabertas pela Ouvidoria e respondidas novamente.

3. Estado de origem das demandas

Nos atendimentos registrados no SAC em 2025, os estados de origem das demandas foram indicados conforme tabela a seguir.

Tabela 6 – Percentual de demandas à Ouvidoria por UF

| UF | Quantidade | Percentual (%) |
|---------------|------------|----------------|
| SP | 5.661 | 15,08 |
| PI | 4.615 | 12,29 |
| RJ | 3.940 | 10,49 |
| Não informado | 3.833 | 10,21 |
| DF | 3.158 | 8,41 |
| MG | 2.174 | 5,79 |
| ZZ | 2.166 | 5,77 |
| BA | 1.687 | 4,49 |

(continua)



| UF | Quantidade | Percentual (%) |
|--------------|---------------|----------------|
| GO | 1.364 | 3,63 |
| PR | 1.216 | 3,24 |
| RS | 1.068 | 2,84 |
| PE | 932 | 2,48 |
| CE | 867 | 2,31 |
| SC | 858 | 2,28 |
| PA | 527 | 1,40 |
| ES | 456 | 1,21 |
| MA | 445 | 1,19 |
| AM | 431 | 1,15 |
| PB | 361 | 0,96 |
| RN | 332 | 0,88 |
| MT | 291 | 0,77 |
| MS | 274 | 0,73 |
| AL | 236 | 0,63 |
| SE | 199 | 0,53 |
| TO | 143 | 0,38 |
| RO | 134 | 0,36 |
| RR | 78 | 0,21 |
| AP | 54 | 0,14 |
| AC | 51 | 0,15 |
| Total | 37.551 | 100 |

4. Tempo médio de resposta

O tempo de resposta varia em conformidade com a institucionalidade que dá a resposta. Há situações em que a Ouvidoria responde sem a necessidade de encaminhamento para outras áreas.

O tempo é calculado desde a hora e o minuto do recebimento do relato por um dos atendentes até a hora e o minuto de sua conclusão. Em 2025, o tempo médio de atendimento das demandas tratadas somente pela Ouvidoria foi de duas horas.



Para as demandas encaminhadas às unidades técnicas, o tempo de resposta da unidade é calculado a partir da hora e do minuto do encaminhamento até o envio da resposta à Ouvidoria. O período transcorrido entre o recebimento do relato pela Ouvidoria até o encaminhamento à unidade de destino, assim como o tempo entre o recebimento da resposta da unidade e a respectiva resposta final ao demandante, é contabilizado como tempo de resposta da Ouvidoria.

A tabela a seguir relaciona o tempo médio de cada unidade do TSE para tratar as demandas recebidas especificamente em 2025.

Tabela 7 – Tempo médio de resposta por setor do TSE

| Setor | Tempo médio |
|---|-------------|
| Ouvidoria | 2 horas |
| Escola Judiciária Eleitoral | 4 horas |
| Assessoria do Processo Judicial Eletrônico | 23 horas |
| Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição | 1 dia |
| Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade | 1 dia |
| Secretaria Judiciária | 2 dias |
| Assessoria de Exame de Contas Eleitorais e Partidárias | 2 dias |
| Secretaria de Tecnologia da Informação | 3 dias |
| Secretaria de Administração | 3 dias |
| Corregedoria-Geral Eleitoral | 3 dias |
| Assessoria de Gestão de Identificação | 3 dias |
| Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição | 3 dias |
| Assessoria Especial de Enfrentamento à Desinformação | 4 dias |
| Assessoria de Inclusão e Diversidade | 4 dias |
| Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento | 4 dias |

(continua)



| Setor | Tempo médio |
|---|-------------|
| Diretoria-Geral | 5 dias |
| Assessoria de Gestão Eleitoral | 5 dias |
| Secretaria de Gestão de Pessoas | 6 dias |
| Gabinete da Coordenadoria Técnica | 7 dias |
| Secretaria de Polícia Judicial | 9 dias |
| Assessoria Consultiva | 9 dias |
| Secretaria-Geral da Presidência | 9 dias |
| Secretaria de Comunicação e Multimídia | 11 dias |
| Secretaria de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental | 14 dias |
| Assessoria de Assuntos Internacionais | 26 dias |
| Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento | 39 dias |
| Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções | 39 dias |

Essa tabela não relaciona as demandas protocoladas em 2024 que ainda estavam em atraso em 2025 e que foram concluídas apenas durante o ano em análise neste relatório.

As unidades não mencionadas na tabela anterior não receberam comunicação em 2025 ou, se receberam, não foram respondidas dentro do respectivo ano.

5. Demandas em atraso

A Lei de Acesso à Informação (LAI) bem como os demais normativos que regem o processamento das demandas à Ouvidoria estabelecem lapsos temporais entre o recebimento da demanda e a resposta. Observados tais prazos, informa-se que, em 31 de dezembro de 2025, protocolaram-se demandas realizadas há mais de 20 dias (descontado o período do recesso), ou pendentes de análise de recurso apresentado naquele ano, sem a prestação de resposta resolutiva pela unidade competente, totalizando 4 demandas em atraso, conforme apresentado na Tabela 8.



Tabela 8 – Demandas em atraso

| Protocolo | Tipo de relato |
|------------------|-----------------------|
| 693583 | Acesso à informação |
| 728257 | Sugestão |
| 728556 | Acesso à informação |
| 728819 | Acesso à informação |

6. Demandas da Lei de Acesso à Informação

Em 2025, a Ouvidoria do TSE recebeu e concluiu 4.529 demandas registradas no Sistema de Informações ao Cidadão (SIC). Em 2024 foram registradas 16.099 demandas. A diferença decorre da realização de reclassificação das demandas registradas por meio de formulário equivocado.

Das demandas categorizadas como pedidos de acesso à informação, 4.302 foram deferidas e 198 indeferidas. Os relatos são indeferidos nos casos em que há pedido de consolidação e tratamento de dados, consultoria jurídica, pedidos imprecisos e delimitação temporal, acesso a dados pessoais de terceiros, entre outros. Veja alguns dados sobre indeferimento na tabela subsequente.

Tabela 9 – Quantitativo de indeferimento de pedidos à Ouvidoria por motivo

| Quantidade | Motivo do indeferimento do pedido |
|-------------------|--|
| 2 | Recurso apresentado fora do prazo |
| 18 | Consultoria Jurídica ou análise de caso concreto |
| 22 | LGPD – Pedido de acesso às informações com dados pessoais |
| 4 | Informação não disponível ou não coletada pela Justiça Eleitoral |
| 30 | Demanda de outros órgãos/instituições |
| 14 | Dados insuficientes para atender à demanda |

(continua)



| Quantidade | Motivo do indeferimento do pedido |
|------------|-------------------------------------|
| 16 | Demanda de TRE ou zona eleitoral |
| 2 | Demandante não identificado |
| 11 | Necessidade de peticionamento |
| 31 | Consolidação de dados e informações |
| 2 | Subjetivismo |

Informações completas sobre o indeferimento constam dos relatórios mensais de atendimento que são enviados mensalmente à Presidência do TSE.

7. Índice geral de satisfação

A pesquisa de satisfação das demandas iniciadas via formulário eletrônico e *e-mails* é colhida por meio das respostas dadas pelas pessoas demandantes em formulário enviado por *e-mail* após a conclusão do atendimento. O envio da pesquisa de satisfação ocorre somente quando há ativação da pesquisa, nos assuntos catalogados no SAC e após o encerramento do atendimento.

Em 2025, a pesquisa realizada via *e-mail* nos atendimentos registrados no SAC foi enviada após a conclusão de 16.308 atendimentos. Foi respondida por 1.918 pessoas. Segue tabela com o índice de satisfação de janeiro a dezembro da pesquisa, bem como o índice anual de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria do TSE.

Tabela 9 – Índice de satisfação por mês e total anual

| Mês | Cortesia/ Educação | Prazo de atendimento | Orientação prestada | Índice de satisfação |
|------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Jan. | 88,24% | 91,34% | 72,99% | 84,19% |
| Fev. | 78,72% | 84,21% | 64,21% | 75,71% |
| Mar. | 80,72% | 78,32% | 67,47% | 75,50% |
| Abr. | 89,29% | 92,86% | 75% | 85,72% |

(continua)



| Mês | Cortesia/ Educação | Prazo de atendimento | Orientação prestada | Índice de satisfação |
|--------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| Maio | 74,55% | 70,91% | 65,45% | 70,30% |
| Jun. | 78,57% | 71,10% | 54,38% | 62,74% |
| Jul. | 84,45% | 86,96% | 64,13% | 78,51% |
| Ago. | 76% | 80% | 64% | 73,33% |
| Set. | 79,41% | 81,55% | 64,08% | 75,01% |
| Out. | 86,07% | 74,44% | 58,65% | 73,05% |
| Nov. | 80,90% | 82,02% | 70,79% | 77,90% |
| Dez. | 80,28% | 84,51% | 73,24% | 79,34% |
| Anual | 80,82% | 81,12% | 66,17% | 76,03% |

A pesquisa de satisfação tem por objetivo avaliar os serviços e as informações prestados pela Ouvidoria. Contudo, as respostas apresentadas não correspondem diretamente ao escopo do questionamento formulado. A análise das manifestações das pessoas respondentes demonstra que as considerações se referem, em grande medida, aos serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral de forma geral, e não exclusivamente à atuação da Ouvidoria.

Observa-se, ainda, que parte da insatisfação relatada decorre de dificuldades de acesso a serviços autenticados por meio do Gov.br, plataforma que utiliza o banco de dados da Justiça Eleitoral. Embora tais questões não estejam relacionadas diretamente ao serviço prestado pela Ouvidoria, acabam impactando os resultados da pesquisa.

Do total de 1.070 respostas à pesquisa de satisfação, 524 incluíram manifestações por escrito. Dentre essas, 42% correspondem a elogios; 28% a críticas e reclamações – inclusive relacionadas à não resolução da demanda por meio da Ouvidoria –; e 17,39% a elogios e manifestações gerais acerca das informações prestadas na resposta apresentada pela Ouvidoria. A pesquisa de satisfação realizada via telefone é automatizada e feita ao final do atendimento. Antes de



encerrar o chamado, o atendente da Ouvidoria convida a pessoa a responder à pesquisa e, em seguida, transfere a ligação para a avaliação automática.

A ferramenta de análise verifica se a pessoa teve sua dúvida atendida por meio do contato com a Ouvidoria ou se não obteve os esclarecimentos necessários. A opção 1 indica que a demanda foi atendida por meio do contato com a Ouvidoria; a opção 2 indica que os esclarecimentos necessários não foram obtidos por esse canal. A seguir, apresenta-se o índice correspondente à quantidade de respostas registradas ao longo de 2025.

Tabela 10 – Índice correspondente à quantidade de respostas registradas ao longo de 2025 por opção

| Mês | Resposta – Opção 1 | Resposta – Opção 2 |
|--------------|--------------------|--------------------|
| Jan. | 97,44% | 2,56% |
| Fev. | 97,61% | 2,38% |
| Mar. | 98% | 2% |
| Abr. | 94% | 6% |
| Mai | 95,7% | 4,3% |
| Jun. | 86,65% | 13,4% |
| Jul. | 95,66% | 4,34% |
| Ago. | 96,40% | 3,6% |
| Set. | 95,71% | 0,37% |
| Out. | 97,30% | 2,7% |
| Nov. | 94,03% | 5,97% |
| Dez. | 97,22% | 2,78% |
| Anual | 94,47% | 4,20% |

Os respondentes podem, também, atribuir nota para o atendimento em escala de 1 a 5, em que 1 indica insatisfação e 5 total satisfação. A tabela seguinte traz o resultado da avaliação de janeiro a dezembro de 2025 e a média anual deste mesmo ano.



Tabela 11 – Resultado da avaliação de janeiro a dezembro de 2025

| Nota/ Mês | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Jan. | 3,92% | 0% | 0% | 3,92% | 92,15% |
| Fev. | 6,52% | 4,35% | 2,17% | 0% | 86,96% |
| Mar. | 8,92% | 0% | 0% | 3,57% | 91,07% |
| Abr. | 6,12% | 0% | 0% | 2,04% | 91,84% |
| Mai | 10,47% | 1,16% | 0% | 2,32% | 86,05% |
| Jun. | 7,69% | 0% | 2,56% | 2,56% | 87,17% |
| Jul. | 7,14% | 0% | 0% | 0% | 92,85% |
| Ago. | 8,53% | 0,55% | 0% | 2,20% | 88,70% |
| Set. | 5,13% | 0,52% | 0,52% | 1,53% | 92,30% |
| Out. | 10,30% | 2,07% | 0% | 1,03% | 86,60% |
| Nov. | 6,36% | 0,90% | 0% | 2,72% | 90% |
| Dez. | 6,25% | 0,34% | 0% | 1,73% | 92,70% |
| Anual | 7,27% | 0,82% | 0,43% | 1,96% | 90,21% |

Brasília, 12 de fevereiro de 2026.

Ouvidora

Juíza Teresa Cristina Cabral Santana

Servidoras

Eliane Bavaresco Volpato – Assessora-Chefe (até outubro/2025)

Tatiana Kolly Wasilewski Rodrigues – Assessora-Chefe substituta

Ana Paula Carvalho Mendonça – Assistente V

Rayssa Araújo Costa Rodrigues – Assistente V



Colaboradoras e colaboradores

Ana Maria Araújo

Anderson Bispo

Cíntia Maria Nunes da Costa

Luciana Souza do Nascimento

Laryssa Buttenbender Mavigno

Raiane Lima da Silva

Simonia Siqueira

Valmir Ferreira de Souza

Estagiária

Evillyn Letícia Juliano Eloi

