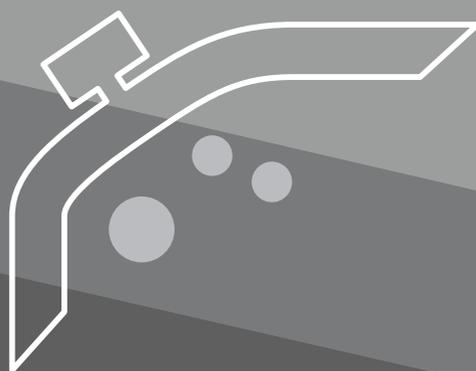


**ACESSO À INFORMAÇÃO**  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2015**



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

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2015**

© 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, 2015 : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2019.  
19 p. ; 21 cm.

Unidade responsável pelo conteúdo: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

1. Tribunal Superior Eleitoral – Ouvidoria – Relatório – Brasil – 2015. 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 2015

### **Presidente**

Ministro Dias Toffoli

### **Vice-Presidente**

Ministro Gilmar Mendes

### **Ministros**

Ministro Luiz Fux

Ministra Maria Thereza de Assis Moura

Ministro Herman Benjamin

Ministro Henrique Neves

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. Informações gerenciais e estatísticas	8
2. Carta de Serviços ao Eleitor	11
3. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários	12
4. Mecanismo de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade	14
5. Avaliação do desempenho da unidade jurisdicionada	14
6. Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações	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 2015 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; e incentivar ações que estimulem o exercício da cidadania; bem como encaminhar tais manifestações às unidades administrativas competentes quando necessário.

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-se 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.

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.

O interessado pode obter informações pessoalmente, das 12h às 19h, na Assessoria de Informações ao Cidadão, sala A-868, 8º andar 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).

## RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

---

### 1. Informações gerenciais e estatísticas

As demandas por esclarecimentos, sugestões, reclamações e informações institucionais são recebidas neste Tribunal por meio dos canais de acesso e, em seguida, registradas em sistema informatizado desenvolvido exclusivamente para dar o tratamento adequado aos pedidos e, no menor espaço de tempo, retribuir o cidadão com a resposta apropriada.

A seguir são apresentadas informações que têm origem na consolidação dos dados gerados pelo sistema SAC, que permite emitir relatórios estatísticos para o acompanhamento da gestão e dos indicadores de qualidade, possibilitando o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

#### Total de demandas por mês

Mês	Quantidade	(%)
Dezembro	391	4,49
Novembro	729	8,38
Outubro	766	8,81
Setembro	919	10,57
Agosto	834	9,59
Julho	712	8,19
Junho	922	10,60
Maiο	747	8,59
Abril	676	7,77
Março	835	9,60
Fevereiro	695	7,99
Janeiro	471	5,42
<b>Total</b>	<b>8.697</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema SAC

### Total de demandas por canal de recebimento

Forma de recebimento	Quantidade	(%)
Telefone	7421	85,33
Internet	923	10,61
<i>E-mail</i>	201	2,31
Facebook	57	0,66
Carta	56	0,64
Pessoalmente	34	0,39
<i>Feedback</i>	5	0,06
<b>Total</b>	<b>8.697</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema SAC

### Total de demandas por tipo

Natureza	Quantidade	(%)
Informação	8.415	96,76
Reclamação	168	1,93
Denúncia	57	0,66
Sugestão	44	0,51
Agradecimento	5	0,06
Felicitações	5	0,06
Elogio	3	0,02
<b>Total</b>	<b>8.697</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema SAC

### Demandas mais comuns

Assunto	Quantidade
Certidão de quitação e crimes eleitorais	2.429
Título eleitoral	1.446
Recebimento contato	645
Justificativa eleitoral	622
Consulta à situação eleitoral e local de votação	380
Filiação partidária	291
Andamento processual	287
Indisponibilidade de serviços <i>site</i> TSE	239

(Continuação)

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Justificativa eleitoral no exterior	227
Recadastramento biométrico	178
Prestação contas eleitorais	146
Demanda Lei de Acesso à Informação	124
Pauta sessão plenária	114
Partido político informações	109
Consulta assistência jurídica impossibilidade	94
Endereço TRE	94
Interferência outros órgãos	85
<i>Filiaweb</i>	84
Dados estatísticos eleições anteriores	70
Repositório de dados eleitorais	64
Registro de candidato	64
Resultado eleições	58

Fonte: Sistema SAC

### Total de demandas por UF

<b>Unidade da Federação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
DF	2.355	27,11
SP	1.962	22,58
RJ	782	9
MG	654	7,53
BA	331	3,81
PR	326	3,75
RS	312	3,59
SC	309	3,56
GO	242	2,79
CE	177	2,04
PE	166	1,91
ES	143	1,65
MT	121	1,39
MA	73	0,84
PI	68	0,78

(Continuação)

Unidade da Federação	Quantidade	Percentual (%)
PA	68	0,78
AM	66	0,76
PB	66	0,76
MS	61	0,70
TO	48	0,55
RN	41	0,47
RO	33	0,38
SE	21	0,24
AL	19	0,22
RR	8	0,09
AC	5	0,06
AP	3	0,04
Exterior	228	2,62

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 as ações para implantá-la.

Com a edição da Res.-TSE nº 23.435/2015, que atribuiu à AIC a competência de atender as demandas por informações estabelecidas na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), verificou-se a necessidade de promover a ampliação dos serviços e, por conseguinte, a alteração dessa Carta, que tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas

ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados ao cidadão.

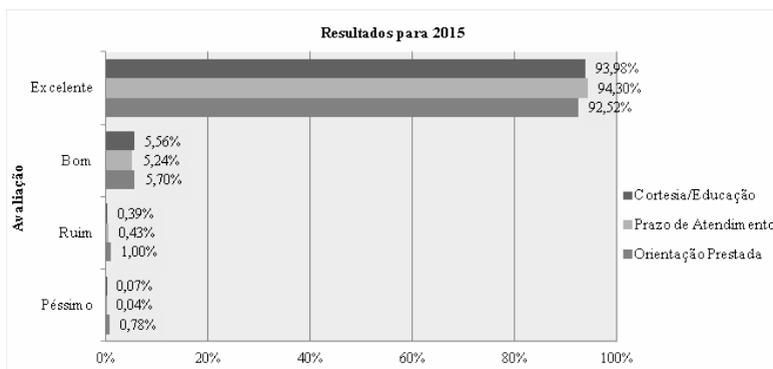
Seu inteiro teor está disponível no portal deste Tribunal, na internet, por meio do *link* <<http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tse-cartilha-carta-de-servicos>>.

### 3. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

O atendimento prestado pela Assessoria de Informações ao Cidadão é avaliado pelo cidadão a cada contato realizado, com base em três requisitos: cortesia e educação do atendente; celeridade no atendimento; adequação das respostas.

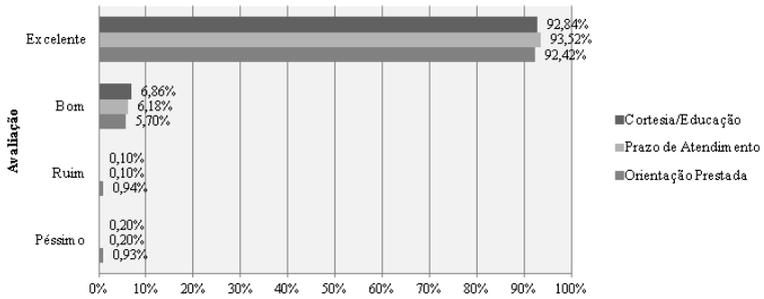
Em uma escala de péssimo, ruim, bom ou excelente, considera-se satisfeito o cidadão que avaliar o atendimento como bom ou excelente em cada um dos requisitos.

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelo sistema informatizado, o que possibilitou, com êxito, o mapeamento da satisfação dos usuários dos serviços da unidade no exercício de 2012 a 2015.



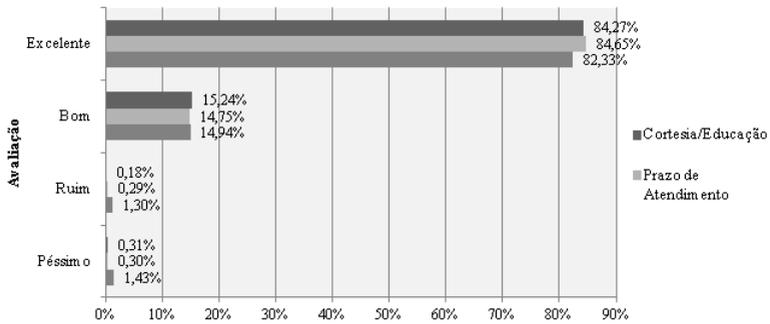
Fonte: Sistema SAC

### Resultados para 2014



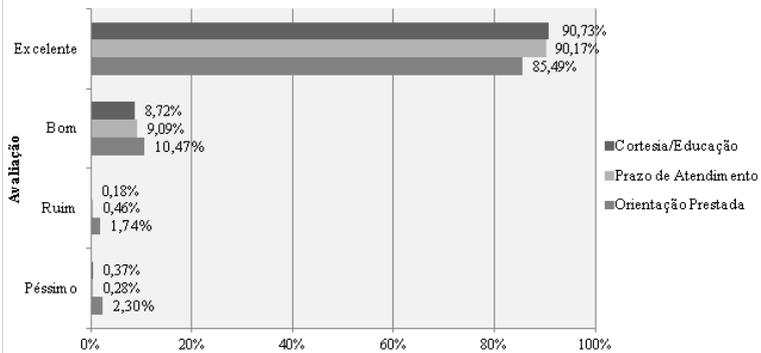
Fonte: Sistema SAC

### Resultados para 2013



Fonte: Sistema SAC

### Resultados para 2012



Fonte: Sistema SAC

## 4. Mecanismo de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

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 12.527/2011 (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 *banner* Acesso à Informação, seção onde está centralizada a publicação de conteúdos de interesse geral, ou no menu principal Transparência, também acessível por meio do *link* <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 da referida, e assim considerando, a equipe auditora recomendou a manutenção da certificação do sistema de gestão para o escopo “Atendimento ao Eleitor no TSE”.

A certificação do escopo Atendimento ao Eleitor no TSE, realizado pela AIC, expirou em maio de 2015, em razão do término do contrato com a empresa certificadora e da não renovação da contratação.

Não obstante o término do contrato, a Assessoria Informações ao Cidadão deu continuidade à maioria dos procedimentos previstos no último Plano de Qualidade baseado na norma NBR ISO 9001:2008, no qual constam os processos de realização do produto do escopo, de monitoramento, medição e análise de dados. Os objetivos estabelecidos no Plano de Qualidade também foram mantidos, a saber: garantir a satisfação dos clientes atendidos, buscar celeridade no atendimento e prestar a informação adequada ao cliente. As metas de satisfação dos clientes e de conformidade do produto continuam sendo acompanhadas da mesma maneira e analisadas mensalmente pelo gestor da área.

Com a aprovação da Res.-TSE nº 23.435/2015, que regulamentou a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do TSE e atribuiu à AIC a responsabilidade pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, as atividades da Assessoria sofreram mudanças significativas, que ensejaram reavaliações das metas, análise dos resultados e procedimentos para a adequação dos procedimentos de controle e medição de acordo com os objetivos da unidade frente ao novo cenário.

Em 2016, ocorreram as primeiras eleições após a regulamentação do acesso à informação no âmbito do TSE. A norma acarretou mudanças grandiosas na complexidade e na quantidade de

demandas recebidas por esta unidade. O impacto dessa mudança está sendo acompanhado e os dados serão utilizados para adoção de novas metas e objetivos, além de outras adaptações necessárias.

### **Satisfação dos clientes**

Meta: 80% de clientes satisfeitos

Resultado apurado: 99,54% de clientes satisfeitos

### **Processo de atendimento – tempo médio de resposta\***

Meta: 30 minutos

Resultado apurado: 1 hora, 23 minutos e 52 segundos

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

Meta: 48 horas

Resultado apurado: conforme quadro abaixo.

\*Obs.: conforme ressaltado, as mudanças nas atividades da Assessoria refletiram no processo de atendimento, elevando o tempo médio de resposta (interno) e o tempo médio de resposta pelas áreas técnicas acima da meta fixada no último Plano de Qualidade.

### **Tempo médio de resposta das áreas técnicas**

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Assessoria de Articulação Parlamentar	2 dias, 10 minutos e 7 segundos
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	4 dias, 11 horas, 11 minutos e 43 segundos
Assessoria de Gestão Estratégica	2 dias, 3 horas, 4 minutos e 23 segundos

<b>Setor</b>	<b>Tempo médio</b>
Assessoria de Imprensa e Comunicação Social	8 horas, 18 minutos e 23 segundos
Assessoria de Pesquisa e Estatística	3 dias, 7 horas, 9 minutos e 18 segundos
Assessoria de Plenário	17 minutos e 34 segundos
Assessoria de Segurança e Transporte	2 dias, 20 horas, 13 minutos e 3 segundos
Assessoria Especial	1 hora, 23 minutos e 31 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	14 horas, 14 minutos e 37 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	20 horas, 53 minutos e 3 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	1 dia, 21 hora e 17 segundos
Gabinete da SJD	1 dia, 2 horas, 19 minutos e 24 segundos
Secretaria de Administração	3 dias, 16 horas, 36 minutos e 25 segundos
Secretaria de Controle Interno e Auditoria	7 dias, 16 minutos e 7 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	2 dias, 21 horas, 8 minutos e 21 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	1 dia, 11 horas, 58 minutos e 47 segundos

Fonte: Sistema SAC

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

Meta: 8 horas

Resultado apurado: 67 demandas levaram mais de 8 horas para atendimento interno na AIC. Considerando o total 8.697 relatos, 99,23% das demandas foram respondidas em até 8 horas.

## 6. Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

O TSE divide seus trabalhos referentes ao tema acessibilidade em duas perspectivas:

- âmbito TSE: referente ao planejamento, elaboração e acompanhamento de medidas para a efetivação do acesso das pessoas com deficiência aos cargos públicos e referente à preparação dos servidores para o atendimento às pessoas com deficiência (Portaria-TSE nº 74 de 9 de fevereiro de 2011);
- âmbito Justiça Eleitoral: instituir um Programa de Acessibilidade destinado 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 com deficiência ou com mobilidade reduzida no processo eleitoral (Res.-TSE nº 23.381, de 19 de julho de 2012).

### 6.1 Medidas de acessibilidade – âmbito TSE

O TSE promoveu ações destinadas à acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida às suas instalações. Em 2015, destacaram-se as seguintes iniciativas:

- mapeamento das pessoas com deficiência que trabalham no TSE;
- criação de canal de comunicação;
- treinamento de evacuação de prédio voltado para pessoas com deficiência (PcD);

- início de processo de compra de carrinhos para facilitar a locomoção das PcD e das pessoas com mobilidade reduzida.

## **6.2 Medidas de acessibilidade – âmbito Justiça Eleitoral**

O TSE publicou, em 2012, resolução própria, destinada a instituir o Programa de Acessibilidade na Justiça Eleitoral.

O normativo determina que o Tribunal deverá acompanhar as ações dos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) que se destinarem a garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida aos locais de votação.

Nesse sentido, a Corte produziu o Relatório de Diagnóstico da Acessibilidade na Justiça Eleitoral, que é a consolidação das respostas apresentadas pelos TREs sobre a aderência de suas iniciativas à Res.-TSE nº 23.381/2012 e contém as seguintes informações:

- pontos de atendimento ao determinado na Res.-TSE nº 23.381/2012;
- quantidade de seções eleitorais especiais;
- quantidade de eleitores com deficiência;
- quantidade de eleitores aptos em seção especial;
- recomendações do TSE aos TREs.

O Relatório de Diagnóstico da Acessibilidade na Justiça Eleitoral encontra-se publicado na intranet, no endereço <<http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/relatorio-de-diagnostico-da-acessibilidade-na-je>>.



Esta obra foi composta na fonte ITC Stone Sans,  
corpo 10, entrelinhas de 14 pontos, em papel AP 75g/m<sup>2</sup> (miolo)  
e papel Couché 170g/m<sup>2</sup> (capa).

