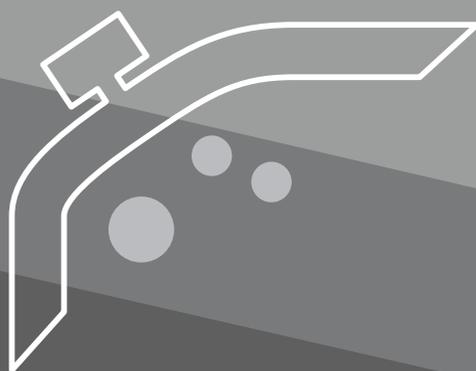


ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO
DA OUVIDORIA
2016



ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO
DA OUVIDORIA
2016

© 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, 2016 : acesso à informação : o TSE ao alcance e todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2019.
12 p. ; 21 cm.

Unidade responsável pelo conteúdo: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

1. Tribunal Superior Eleitoral – Ouvidoria – Relatório – Brasil – 2016. 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 2016

Presidente

Ministro Gilmar Mendes

Vice-Presidente

Ministro Luiz Fux

Ministros

Ministra Rosa Weber

Ministro Herman Benjamin

Ministro Napoleão Nunes Maia Filho

Ministro Henrique Neves da Silva

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
Atividades finalísticas	8
Estatísticas	8
Contribuições ao Planejamento Estratégico	11
Projetos	12

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 2016 e dados estatísticos consolidados por meio do Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), utilizado, desde julho de 2010, para o recebimento, cadastro e tratamento das demandas.

CRIAÇÃO E ATUAÇÃO

Com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão, o Tribunal Superior Eleitoral aprovou, por meio da Res.-TSE nº 23.268, de 20 de maio de 2010, a criação da Central do Eleitor como unidade administrativa, subordinada à Secretaria-Geral da Presidência do TSE, cujo escopo 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; auxiliar 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 as atribuições originárias. As competências e a denominação da área ficaram assim mantidas até 5 de fevereiro de 2015, quando da publicação da Res.-TSE nº 23.435.

Posteriormente, com a Res.-TSE nº 23.435/2015, 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 Assessoria de Informações ao Cidadão (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.

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

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

ATIVIDADES FINALÍSTICAS

Nas tabelas a seguir, estão relacionados dados referentes aos atendimentos realizados em 2016. As informações foram extraídas do Sistema de Atendimento ao Cidadão, utilizado pela unidade.

Quantidade de relatos recebidos		
Mês	Quantidade	(%)
Janeiro	562	1,88
Fevereiro	1.137	3,81
Março	1.264	4,23
Abril	1.654	5,54
Maiο	1.371	4,59
Junho	1.074	3,59
Julho	1.436	4,81
Agosto	6.182	20,69
Setembro	8.947	29,95
Outubro	4.528	15,16
Novembro	1.241	4,15
Dezembro (atē dia 15)	481	1,60
Total	29.877	100%

ESTATÍSTICAS

Formas de recebimento	Quantidade	(%)
Internet	13.657	45,71
Telefone	12.872	43,08
<i>E-mail</i>	3.223	10,79
Carta	92	0,31
Pessoalmente	32	0,11

(Continuação)

Formas de recebimento	Quantidade	(%)
Facebook	1	0
Total	29.877	100%

Tipos de relato	Quantidade	(%)
Informação	19.205	64,28
Curso à distância	7.498	25,10
Lei de Acesso à Informação	1.313	4,39
Reclamação	992	3,32
Denúncia	509	1,70
Sugestão	271	0,91
Agradecimento	54	0,18
Elogio	27	0,09
Felicitações	8	0,03
Total	29.877	100%

Tempo médio de resposta das unidades*	
Setor	Tempo médio
Assessoria Consultiva	8 horas, 47 minutos e 7 segundos
Assessoria de Articulação Parlamentar	45 minutos e 51 segundos
Assessoria de Assuntos Internacionais	3 dias, 22 horas, 14 minutos e 37 segundos
Assessoria de Comunicação	5 dias, 3 horas, 59 minutos e 30 segundos
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	3 dias, 8 horas, 13 minutos e 54 segundos
Assessoria de Gestão Estratégica	2 dias, 22 horas, 36 minutos e 2 segundos
Assessoria de Segurança e Transporte	8 dias, 16 minutos e 42 segundos
Assessoria do Processo Judicial Eletrônico	15 dias, 53 minutos e 34 segundos

Tempo médio de resposta das unidades*	
Setor	Tempo médio
Assessoria Especial	6 horas, 10 minutos e 3 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções	2 dias, 6 horas, 52 minutos e 45 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	6 dias, 9 horas, 58 minutos e 33 segundos
Coordenadoria de Processamento	2 dias, 9 horas, 27 minutos e 25 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	5 horas, 4 minutos e 2 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	1 dia, 18 horas, 24 minutos e 50 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	9 dias, 11 horas, 36 minutos e 9 segundos
Gabinete da SJD	3 dias, 23 horas, 13 minutos e 29 segundos
Gabinete do Diretor-Geral	26 dias, 18 horas, 3 minutos e 24 segundos
Ouvidoria	6 horas, 53 minutos e 42 segundos
Secretaria de Administração	4 dias, 1 hora, 41 minutos e 23 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	4 dias, 10 horas, 48 minutos e 4 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	3 dias, 14 horas, 42 minutos e 12 segundos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	3 dias, 22 horas, 4 minutos e 34 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	3 dias, 52 minutos e 54 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	13 dias, 22 horas, 10 minutos e 56 segundos

*Neste período foram encaminhados 2.799 relatos para as áreas internas.

CONTRIBUIÇÕES AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A seguir encontram-se os resultados referentes aos indicadores pertinentes à Ouvidoria.

Indicador estratégico	Índice de atendimento ao cidadão
Objetivo estratégico	Garantia dos direitos de cidadania.
O que se mede	O percentual de conformidade nos prazos de atendimento às solicitações dirigidas à OUV e o grau de satisfação dos usuários.
Para que medir	Avaliar a qualidade do serviço e a satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento prestado pelo TSE.
Quem mede	A Ouvidoria.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	Média aritmética entre o índice geral de satisfação dos cidadãos (total de respostas positivas à pesquisa de satisfação – bom ou excelente – dividido pelo total de respostas multiplicado por 100) e a porcentagem de atendimentos realizados dentro dos prazos previstos – até 48 horas para encaminhamentos a outras unidades e até 8 horas para atendimento direto pela OUV.
Fonte	Relatórios emitidos pelo SAC.
Metas	Atingir 90% de média entre a conformidade com os prazos definidos pela Ouvidoria e a Satisfação Geral do Cidadão.

Em 2016, embora tenha sido estabelecida a meta de 90% no Planejamento Estratégico para a Satisfação Geral do Cidadão, alcançaram-se 81,07%.

A Ouvidoria atribui o baixo índice à demora de algumas unidades em responder aos questionamentos a ela direcionados, visto que passaram adotar como prazo aquele estabelecido na Lei de Acesso à Informação (15 dias) e não as 48 horas

definidas na oportunidade da implementação da certificação ISO 9001:2000, vencida desde maio de 2015.

Diante disso, é evidente a necessidade de se rever a fórmula de medição da satisfação do cidadão para que ela se adapte aos novos prazos estabelecidos em praticados pelas áreas.

PROJETOS

Tendo em vista a competência de realizar, em parceria com outras unidades do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos do eleitor e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral, a Ouvidoria do TSE e a Assessoria de Comunicação realizaram, em 8 de agosto de 2016, o *Workshop* Eleitoral para Jornalistas.

O evento contou com a participação de 69 profissionais da área de imprensa. Diversos gestores do TSE participaram do evento, em que se abordaram temas como legislação, urna eletrônica e prestação de contas, além de se tirarem dúvidas dos participantes, que têm papel importante na formação da opinião pública e na conscientização dos eleitores para a importância da participação política.



Esta obra foi composta na fonte ITC Stone Sans,
corpo 10, entrelinhas de 14 pontos, em papel AP 75g/m² (miolo)
e papel Couché 170g/m² (capa).

