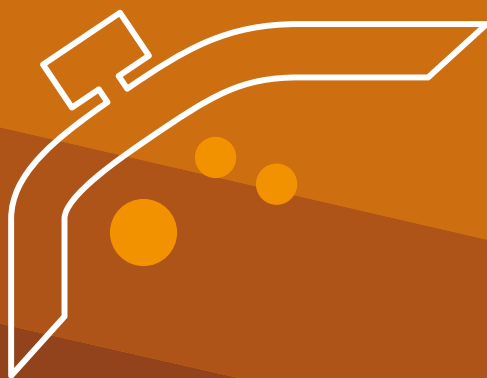


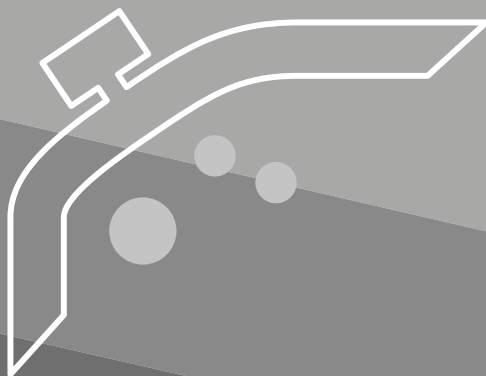


ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2019

BRASÍLIA
TSE
2020



ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

**RELATÓRIO
DA OUVIDORIA**

2019

BRASÍLIA
TSE
2020

© 2020 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

Zélia Oliveira de Miranda

Coordenador de Editoração e Publicações

Washington Luiz de Oliveira

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)

Sérgio Félix e Leide Viana

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

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Relatório da ouvidoria, 2019 [recurso eletrônico] : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2020.
22 p.

Unidade responsável pelo conteúdo: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.
Modo de acesso: <http://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria/ouvidoria>

1. Tribunal Superior Eleitoral – Ouvidoria – Relatório – Brasil – 2019. 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 Og Fernandes

Ministro Luis Felipe Salomão

Ministro Tarcisio Vieira de Carvalho Neto

Ministro Sérgio Banhos

Procurador-Geral Eleitoral

Augusto Aras

SUMÁRIO

Relatório anual.....	5
Tipo de relato	6
Demandas cadastradas conforme tema questionado pelo requerente.....	7
Origem.....	11
Quantidade de relatos por faixa etária	12
Perfil profissional do público externo	13
Cidadãos que se declararam pessoas com deficiência.....	14
Atendimentos prioritários (idosos e pessoas com deficiência)	15
Tempo médio de resposta das unidades.....	15
Pesquisa de satisfação	17
Dados abertos	20
Denúncias.....	21

RELATÓRIO ANUAL

A Ouvidoria apresenta o relatório de atividades desenvolvidas durante o ano de 2019. As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), que possibilita o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Conforme tabela abaixo, em 2019, a equipe da Ouvidoria realizou 23.317 atendimentos:

Mês	Quantidade	Percentual (%)
Dezembro	1.675	7,18
Novembro	3.661	15,70
Outubro	2.335	10,01
Setembro	2.183	9,36
Agosto	2.080	8,92
Julho	1.835	7,87
Junho	1.777	7,62
Maio	2.052	8,80
Abril	1.497	6,42
Março	1.294	5,57
Fevereiro	1.549	6,64
Janeiro	1.379	5,91
Total	23.317	100,00

O canal mais utilizado para contato com a Ouvidoria foi o telefone, totalizando 53,47% dos atendimentos, conforme quadro abaixo:

Formas de recebimento	Quantidade	Percentual (%)
Telefone	12.767	53,47

Formas de recebimento	Quantidade	Percentual (%)
Internet	9.619	40,29
E-mail	1.440	6,03
Carta	31	0,13
Pessoalmente	20	0,08
Total	23.877*	100,00

*A diferença no total refere-se aos relatos arquivados por terem sido duplicados (por erro do sistema).

Conforme dados extraídos dos relatórios do SAC, dos 11.390 atendimentos realizados via internet, e-mail ou carta, 1.365 foram encaminhados para as áreas técnicas, totalizando 5,85% dos atendimentos do ano. O restante foi respondido prontamente ao requerente pela própria equipe da Ouvidoria.

TIPO DE RELATO

Tipo de relato	Quantidade	Percentual (%)
Informação	19.140	80,16
Reclamação	2.060	8,63
Solicitação	1.780	7,45
Lei de Acesso à Informação	350	1,47
Denúncia	230	0,96
Sugestão	148	0,62
Manifestação	97	0,41
Recurso	23	0,10
Elogio	21	0,09
Curso à distância	21	0,09
Agradecimento	6	0,03
Felicitações	1	0,01
Total	23.877*	100,00

* A diferença no total de relatos refere-se aos relatos arquivados por terem sido duplicados (por erro do sistema).

DEMANDAS CADASTRADAS CONFORME TEMA QUESTIONADO PELO REQUERENTE

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Certidão de quitação e de crimes eleitorais	6.349	27,09
Título eleitoral	3.290	14,04
Justificativa eleitoral em 2018	1.828	7,80
Recadastramento biométrico	1.727	7,37
Consulta de situação eleitoral e local de votação	1.224	5,22
Indisponibilidade de serviços no <i>site</i> do TSE	827	3,53
Interferência de outros órgãos	734	3,13
Mesário	734	3,13
Filiação partidária	661	2,82
Justificativa eleitoral no exterior em 2018	572	2,44
Recebimento contato	568	2,42
Alistamento e justificativa do eleitor inscrito no exterior	506	2,16
Andamento processual	332	1,42
Suporte <i>service desk</i>	332	1,42
Prestação de contas partidárias	293	1,25
Repositório – Dados eleitorais	244	1,04
Prestação de contas eleitorais	193	0,82
E-Título	180	0,77
Consulta assistência jurídica – Impossibilidade	179	0,76
Informações sobre partido político	168	0,72
Suspensão de direitos políticos	164	0,70
Obrigatoriedade recadastramento de idosos e deficientes	162	0,69
Denúncia – Não recebimento	144	0,61

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Concurso público	141	0,60
Documento Nacional de Identificação	116	0,50
Demanda sobre a Lei de Acesso à Informação	112	0,48
Pesquisa sobre legislação eleitoral	110	0,47
Acesso à Ouvidoria	100	0,43
Registro de candidato	91	0,39
Sistema de Filiação Partidária (Filial)	84	0,36
Acesso a informações do Cadastro Eleitoral	79	0,34
Dados estatísticos sobre eleições anteriores	74	0,32
Propaganda eleitoral	72	0,31
Obrigatoriedade do voto	70	0,30
Divulgação de candidatura e prestação de contas	62	0,26
Complementação/Alteração de resposta	60	0,26
Pauta da sessão plenária	58	0,25
Partido político – Criação e registro	51	0,22
Dados insuficientes	51	0,22
Endereço de contato de TRE	48	0,20
Pesquisa eleitoral	48	0,20
Dados estatísticos sobre o eleitorado	40	0,17
Curso à distância	39	0,17
Livre manifestação	39	0,17
Denúncia recebida	34	0,15
Certidão negativa de alistamento eleitoral	31	0,13
<i>Fake news</i>	29	0,12
<i>E-mail falso em nome do TSE</i>	29	0,12
Sugestões diversas	27	0,12

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Justificativa eleitoral no exterior	24	0,10
Acesso judiciário	21	0,09
Divulgação de resultados das Eleições 2018	21	0,09
Urna eletrônica e Teste Público de Segurança	20	0,09
Ficha limpa	17	0,07
Voto – Acessibilidade	16	0,07
Eleições suplementares	15	0,06
Agradecimento	15	0,06
Aquisição de publicação do TSE	14	0,06
Compra de votos	13	0,06
Conduta vedada a agentes públicos	11	0,05
Denúncia – CGE	9	0,04
Denúncia – MPE	9	0,04
Sistema de Prestação de Contas Eleitorais (SPCE)	9	0,04
Quociente eleitoral e partidário	9	0,04
Curso à distância – Certificado	8	0,03
Sigilo do voto	6	0,03
Demanda do Gabinete do Ministro Og Fernandes	6	0,03
Recesso forense	6	0,03
Manifestação sobre notícias nas mídias	5	0,02
Voto branco/nulo	5	0,02
Estágio no TSE	5	0,02
Propaganda institucional	5	0,02
Demanda do Gabinete do Ministro Jorge Mussi	5	0,02
Dados processuais insuficientes	4	0,02
Voto – Problemas no dia da eleição	4	0,02
Voto – Documentos obrigatórios	4	0,02

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Voto impresso	3	0,01
Teste Público de Segurança	3	0,01
Demanda do Gabinete do Ministro Luiz Edson Fachin	3	0,01
Alistamento jovem	3	0,01
Demanda do Gabinete da PGE	2	0,01
Pesquisa histórica	2	0,01
Demanda do Gabinete da Ministra Rosa Weber	2	0,01
Pesquisa jurisprudencial	2	0,01
Demanda do Gabinete do Ministro Luís Roberto Barroso	2	0,01
Denúncia – Propaganda antecipada	2	0,01
Demanda do Gabinete do Ministro Tarcísio Vieira	2	0,01
Inelegibilidade	2	0,01
Demandas internas da Comissão de Ética	2	0,01
Processo Judicial Eletrônico	2	0,01
Propaganda partidária	2	0,01
Pesquisa de inteiro teor	1	0,00
Demanda do Gabinete do Ministro Admar Gonzaga	1	0,00
Conteúdo ofensivo	1	0,00
Financiamento coletivo	1	0,00
Pesquisa de arquivo	1	0,00
Demanda do Gabinete do Ministro Sérgio Banhos	1	0,00
Cobrança de resposta	1	0,00
Total	23.433*	100,00

*A diferença no total refere-se aos relatos arquivados por terem sido duplicados (por erro do sistema).

Com base nas manifestações enviadas pelos requerentes, por meio da pesquisa de satisfação ou pela revisão final do gestor, foi

necessário, durante o ano, reabrir 60 relatos já concluídos para complementação/alteração da resposta dada anteriormente.

ORIGEM

O maior número de relatos foi proveniente de São Paulo (21,55%), Rio de Janeiro (19,30%) e Distrito Federal (10,85%).

Importante registrar que não é obrigatório o preenchimento do campo UF nos atendimentos recebidos por *e-mail* ou telefone, por isso o total exibido não corresponde ao total de atendimentos do ano.

Nota-se ainda aumento significativo do percentual de atendimentos provenientes do Rio de Janeiro em relação ao ano anterior, devido à realização do cadastramento biométrico em muitas cidades do estado e às dificuldades de agendamento *online* no *site* do Tribunal Regional Eleitoral.

UF	Quantidade	Percentual (%)
SP	3.905	21,55
RJ	3.497	19,30
DF	1.966	10,85
MG	1.432	7,90
RS	823	4,54
Exterior	802	4,43
PR	753	4,16
BA	691	3,81
SC	617	3,41
GO	484	2,67
PE	475	2,62
CE	386	2,13
ES	319	1,76

UF	Quantidade	Percentual (%)
PA	268	1,48
RN	232	1,28
AM	224	1,24
MA	219	1,21
MT	206	1,14
PB	150	0,83
MS	136	0,75
PI	123	0,68
TO	85	0,47
AL	85	0,47
SE	73	0,40
RO	70	0,39
AC	40	0,22
AP	29	0,16
RR	28	0,15
Total	18.118	100,00

QUANTIDADE DE RELATOS POR FAIXA ETÁRIA

Faixa etária	Quantidade	Percentual (%)
Até 18 anos	245	1,03
De 19 a 59 anos	22.775	95,38
60 anos ou mais	857	3,59
Total	23.877*	100,00

*A diferença no total refere-se aos relatos arquivados por terem sido duplicados (por erro do sistema).

PERFIL PROFISSIONAL DO PÚBLICO EXTERNO

Tipo de ocupação	Quantidade	Percentual (%)
Outros	8.426	35,29
Empregado de empresa privada	7.980	33,42
Estudante	1.170	4,90
Servidor público	1.059	4,44
Desempregado	582	2,44
Aposentado	390	1,63
Professor	374	1,57
Autônomo	367	1,54
Advogado	332	1,39
Administrador	296	1,24
Profissional liberal ou autônomo	290	1,21
Internauta	279	1,17
Contador	278	1,16
Militar	198	0,83
Empresário	174	0,73
Engenheiro	169	0,71
Economista	132	0,55
Assessor parlamentar	129	0,54
Jornalista	122	0,51
Empregado de instituição financeira pública ou privada	120	0,50
Psicólogo	114	0,48
Analista de sistemas	104	0,44
Secretário	91	0,38
Médico	79	0,33
Mesário	78	0,33
Enfermeiro	73	0,31
Vigilante	57	0,24
Arquiteto	53	0,22

Tipo de ocupação	Quantidade	Percentual (%)
Pensionista	49	0,21
Estatístico	47	0,20
Fiscal de partido/coligação	43	0,18
Bibliotecário	38	0,16
Dentista	34	0,14
Geógrafo	34	0,14
Farmacêutico	30	0,13
Fisioterapeuta	29	0,12
Empregado/contratado de organização internacional ou não governamental	20	0,08
Designer de interior	16	0,07
Presidiário	7	0,03
Magistrado	6	0,03
Fonoaudiólogo	5	0,02
Promotor público	2	0,00
Defensor público	1	0,00
Total	23.877*	100,00

*A diferença no total refere-se aos relatos arquivados por terem sido duplicados (por erro do sistema).

CIDADÃOS QUE SE DECLARARAM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Pessoa com deficiência	Quantidade	Percentual (%)
Não	23.547	98,62
Sim	330	1,38
Total	23.877*	100,00

* A diferença no total refere-se aos relatos arquivados por terem sido duplicados (por erro do sistema).

ATENDIMENTOS PRIORITÁRIOS (IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA)

Mês	Quantidade	Percentual (%)
Dezembro	94	8,40
Novembro	232	20,73
Outubro	120	10,72
Setembro	112	10,01
Agosto	106	9,47
Julho	73	6,52
Junho	77	6,88
Maiο	102	9,12
Abril	59	5,27
Março	55	4,92
Fevereiro	44	3,94
Janeiro	45	4,02
Total	1.119	100,00

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS UNIDADES

Durante o ano, foram encaminhados 1.365 relatos para manifestação das áreas técnicas. Os relatos respondidos pelos atendentes desta Ouvidoria foram concluídos, em média, em 5 horas, 1 minuto e 53 segundos.

Segue abaixo tabela com tempo médio que cada área técnica levou para responder os questionamentos recebidos. As unidades não mencionadas na tabela não receberam nenhum questionamento durante o ano.

Setor	Tempo médio
Assessoria Consultiva	3 dias, 8 horas, 20 minutos e 57 segundos
Assessoria de Articulação Parlamentar	49 dias, 1 hora, 26 minutos e 21 segundos
Assessoria de Cerimonial	34 dias, 22 horas, 21 minutos e 54 segundos
Assessoria de Comunicação	7 dias, 1 hora, 38 minutos e 10 segundos
Assessoria de Exame de Contas Eleitorais e Partidárias	3 dias, 8 horas, 35 minutos e 22 segundos
Assessoria de Gestão de Identificação	20 dias, 19 horas, 58 minutos e 14 segundos
Assessoria de Gestão Eleitoral	28 dias, 1 hora, 8 minutos e 50 segundos
Assessoria de Gestão Estratégica e Socioambiental	4 dias, 8 horas, 47 minutos e 22 segundos
Secretaria de Segurança e Transporte	4 dias, 23 horas, 4 minutos e 45 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções	2 dias, 1 hora, 37 minutos e 47 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	22 horas, 27 minutos e 27 segundos
Coordenadoria de Processamento	16 dias, 13 horas, 14 minutos e 57 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	1 dia, 9 horas, 49 minutos e 50 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	2 dias, 15 horas, 57 minutos e 9 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	6 dias, 14 horas, 59 minutos e 20 segundos
Gabinete da Secretaria Judiciária	13 dias, 7 horas, 54 minutos e 59 segundos
Gabinete do Diretor-Geral	3 dias, 17 horas, 35 minutos e 16 segundos

Setor	Tempo médio
Ouvidoria	5 horas, 1 minuto e 53 segundos
Secretaria de Administração	24 dias, 17 horas, 2 minutos e 59 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	20 dias, 19 horas, 36 minutos e 41 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	8 dias, 11 horas, 20 minutos e 14 segundos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	2 dias, 12 horas, 49 minutos e 7 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	6 dias, 11 horas, 46 minutos e 49 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	5 dias, 17 horas, 59 minutos e 47 segundos

Conforme demonstrado na tabela, algumas unidades ultrapassaram o prazo de 15 dias para envio de resposta a esta Ouvidoria, conforme estabelecido na Resolução-TSE nº 23.435/2015.

Ainda, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, o TSE é obrigado a prestar as informações solicitadas em até 20 dias (art. 8º, § 1º).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Dos 23.317 atendimentos realizados, a pesquisa de satisfação foi enviada para 9.028 usuários, sendo respondida apenas por 1.601 deles (6,86%).

O índice geral de satisfação – que corresponde à porcentagem de respostas positivas (bom ou excelente), levando em consideração os quesitos *cortesia/educação*, *prazo de atendimento* e *orientação prestada* – foi de 87,18%, o que demonstra 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 maio de 2015, a unidade se esforça para cumprir os prazos e as metas estabelecidos à época. O índice de atendimento ao cidadão alcançou, de 2015 a 2019, 92,21%, ultrapassando a meta definida no Planejamento Estratégico do TSE (90%).

Seguem abaixo tabelas com os índices citados acima.

Índice geral de satisfação				
Mês	Cortesia/ Educação (%)	Prazo de atendimento (%)	Orientação prestada (%)	Índice geral de satisfação (%)
Jan.	92,31	86,92	74,62	84,62
Fev.	90,6	96,13	80,68	89,14
Mar.	90,37	88,89	80,74	86,67
Abr.	92,5	93,34	80	88,61
Mai	90,58	94,92	78,99	88,16
Jun.	91,42	88,58	77,14	85,71
Jul.	86,49	89,86	70,94	82,43
Ago.	93,2	92,51	80,27	88,66
Set.	96,71	96,71	84,21	92,54
Out.	90,48	91,84	76,19	86,17
Nov.	92,98	91,23	80,7	88,30
Dez.	88,98	92,37	72,88	84,74
Anual	91,63	91,76	78,14	87,18

Índice de encaminhamentos			
Mês	Encaminhamentos	>20 dias	Percentual (%)
Jan.	79	1	98,73
Fev.	87	12	86,21

Índice de encaminhamentos			
Mês	Encaminhamentos	>20 dias	Percentual (%)
Mar.	93	5	94,62
Abr.	123	3	97,56
Maio	94	0	100,00
Jun.	90	3	96,67
Jul.	107	4	96,26
Ago.	141	3	97,87
Set.	142	9	93,66
Out.	143	0	100,00
Nov.	150	7	95,33
Dez.	72	1	98,61
Anual	1.507	101	93,30

Índice de atendimentos internos			
Mês	Atendimentos	>8h	Percentual (%)
Jan.	1.380	60	95,65
Fev.	1.549	62	96,00
Mar.	1.294	65	94,98
Abr.	1.497	61	95,93
Maio	2.052	64	96,88
Jun.	1.809	50	97,24
Jul.	1.860	71	96,18
Ago.	2.080	83	96,01
Set.	2.183	76	96,52
Out.	2.335	78	96,66
Nov.	3.661	77	97,90
Dez.	1.675	37	97,79
Anual	23.317	897	96,15

Índice de atendimento ao cidadão*	
Mês	Atendimento ao cidadão (%)
Jan.	93,00
Fev.	90,45
Mar.	92,09
Abr.	94,03
Maio	95,01
Jun.	93,21
Jul.	91,62
Ago.	94,18
Set.	94,24
Out.	94,28
Nov.	93,84
Dez.	93,72
Anual	92,21

*Em todos os meses, o índice de atendimento ao cidadão ficou acima da meta definida no Planejamento Estratégico do TSE.

DADOS ABERTOS

Servidoras da Ouvidoria foram designadas para integrar o Grupo de Trabalho de Dados Abertos, instituído pela Portaria-TSE nº 354 de 14 de maio de 2019, cujas atividades estão formalizadas no Processo SEI nº 2019.00.000006124-6. O grupo de trabalho foi criado com o objetivo de elaborar a Política e o Plano de Dados Abertos no âmbito do Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

DENÚNCIAS

Desde 2018, a Ouvidoria do TSE encaminha ao Ministério Público Eleitoral (MPE) e à Corregedoria-Geral Eleitoral (CGE) as denúncias recebidas. À CGE as denúncias são encaminhadas via SAC, e ao MPE, por meio de ofício.

No caso das denúncias direcionadas ao MPE, os denunciante foram informados que o caso seria enviado à autoridade competente, com a qual deveriam contatar futuramente para saber das medidas adotadas.

Em dezembro, as denúncias passaram a ser direcionadas ao MPF via protocolo eletrônico (www.protocolo.mpf.mp.br), e os denunciante foram informados quanto ao número de registro da denúncia no órgão.



Esta obra foi composta na fonte ITC Stone Sans,
corpo 9, entrelinhas de 10 pontos.

