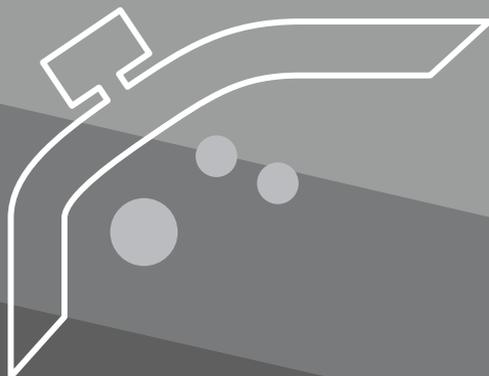


**ACESSO À INFORMAÇÃO**  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2020**

BRASÍLIA  
TSE  
2021



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

---

**RELATÓRIO**  
**DA OUVIDORIA**  
**2020**

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

**Secretária-Geral da Presidência**

Aline Rezende Peres Osorio

**Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal**

Rui Moreira de Oliveira

**Secretário de Gestão da Informação**

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/SGI)

**Projeto gráfico**

Vírginia Soares

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

**Diagramação**

Leila Gomes

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

**Revisão e conferência de editoração**

Patrícia Jacob e Valéria Carneiro

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

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

---

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Relatório da ouvidoria, 2020 [recurso eletrônico] : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Dados eletrônicos (23 páginas). – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2021.

Unidade responsável pelo conteúdo: Ouvidoria do Tribunal Superior Eleitoral.

Versão eletrônica (PDF).

Modo de acesso: Internet.

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

1. Tribunal Superior Eleitoral – Ouvidoria – Relatório – Brasil – 2020. 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**

Ministro Luís Roberto Barroso

### **Vice-Presidente**

Ministro Edson Fachin

### **Ministros**

Ministro Alexandre de Moraes

Ministro Luis Felipe Salomão

Ministro Mauro Campbell Marques

Ministro Tarcisio Vieira de Carvalho Neto

Ministro Sérgio Banhos

### **Procurador-Geral Eleitoral**

Augusto Aras

## SUMÁRIO

---

Relatório anual 2020.....	6
Atendimentos em 2020 .....	7
Formas de recebimento .....	8
Tipo de relato .....	9
Demandas cadastradas por tema questionado pelo usuário .....	9
Quantidade de relatos por faixa etária .....	14
Cidadãos que se declararam pessoas com deficiência.....	14
Atendimentos prioritários (idosos e portadores de deficiência).....	14
Tempo médio de resposta das unidades.....	15
Pesquisa de satisfação .....	18
Índice geral de satisfação .....	19
Índice de encaminhamentos.....	19
Índice de atendimentos internos.....	20
Índice de atendimento ao cidadão.....	20

Dados abertos .....	21
Melhorias no SAC .....	21
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais .....	22
Acesso ao ELO .....	22
Plantão judiciário .....	22



## RELATÓRIO ANUAL 2020

---

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

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC) e pelo atendimento telefônico, que possibilitaram o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Este relatório estatístico visa dar publicidade às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, além de sistematizar e compilar, em documento único, os relatórios apresentados à Presidência do TSE, conforme determinação contida no inciso VIII do art. 3º da Resolução-TSE nº 23.268/2010.

No ano de 2020, 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 novo coronavírus (Covid-19), e garantia do acesso o acesso à justiça nesse período.

Em cumprimento a essa norma, os atendimentos presencial e por carta foram suspensos. O atendimento telefônico deixou de ser registrado no SAC, visto que parte da equipe não possuía acesso externo, via VPN, ambiente exclusivo de conexão ao sistema. As ligações recebidas nos números da Ouvidoria, constantes no *site* do Tribunal na internet, foram direcionadas aos números pessoais dos atendentes.

Os integrantes da equipe que possuíam acesso ao sistema via VPN realizaram o atendimento das demandas recebidas por formulário e *e-mail*.



Os *e-mails* recebidos na caixa [ouv@tse.jus.br](mailto:ouv@tse.jus.br), em regra, foram respondidos diretamente ao usuário 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. Esse procedimento foi adotado a partir de setembro, devido ao aumento das consultas recebidas por mensagem eletrônica. Essa orientação foi seguida também pelas demais unidades do TSE, conforme Memorando-Circular OUV nº 2, para garantir o menor trânsito possível de dados pessoais e sensíveis do usuário, a fim de evitar vazamentos de informações e tornar o atendimento mais ágil.

Conforme tabela a seguir, em 2020, a equipe da Ouvidoria realizou 42.149 atendimentos, registrados no SAC:

## ATENDIMENTOS EM 2020

Mês	Quantidade	Percentual (%)
Dezembro	2.609	6,19
Novembro	5.597	13,28
Outubro	3.849	9,13
Setembro	4.165	9,88
Agosto	3.302	7,83
Julho	2.543	6,03
Junho	2.344	5,56
Maiο	4.757	11,29
Abril	5.423	12,87
Março	2.665	6,32
Fevereiro	2.782	6,60
Janeiro	2.113	5,02
<b>Total</b>	<b>42.149</b>	<b>100,00</b>



A equipe realizou também 27.887 atendimentos telefônicos não totalizados na supracitada tabela. Nos finais de semana de votação, que ocorreu em novembro, foram contabilizados 2.539 atendimentos.

Em 2020, algumas demandas recebidas por *e-mail* não foram lançadas no SAC, mas respondidas diretamente ao usuário. Essas demandas totalizaram 1.255 atendimentos.

Assim, os atendimentos registrados no SAC, os realizados por telefone e os recebidos por *e-mail* sem lançamento no sistema totalizaram 71.291 demandas.

Conforme dados extraídos dos relatórios do SAC, dos 42.149 atendimentos registrados, 2.330 foram encaminhados para as áreas técnicas, totalizando 5,52% dos atendimentos do mês. O restante foi respondido prontamente ao usuário pela Ouvidoria por meio de respostas-padrão registradas no SAC ou de informações extraídas do *site* do TSE, dentre outras formas de obtenção dos dados pretendidos.

## FORMAS DE RECEBIMENTO

---

Formas de recebimento	Quantidade	Percentual (%)
Internet	36.232	84,79
Telefone	4.018	9,40
<i>E-mail</i>	2.472	5,78
Carta	8	0,02
Pessoalmente	2	0,01
<b>Total</b>	<b>42.732</b>	<b>100,00</b>



## TIPO DE RELATO

Tipo de relato	Quantidade	Percentual (%)
Informação	20.650	48,32
Solicitação	7.722	18,07
Reclamação	4.826	11,29
Informação do título de eleitor	4.068	9,52
Lei de Acesso à Informação	2.252	5,27
Denúncia	1.397	3,27
Sugestão	689	1,61
Curso à distância	658	1,54
Recurso	382	0,89
Agradecimento	88	0,22
<b>Total</b>	<b>42.732</b>	<b>100,00</b>

## DEMANDAS CADASTRADAS POR TEMA QUESTIONADO PELO USUÁRIO

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Título eleitoral	8.519	20,11
Certidões de fechamento de cadastro	5.474	12,92
Mesário	3.906	9,22
Covid-19	3.761	8,88
Certidão de quitação e de crimes eleitorais	2.334	5,51
Demandas de outras instituições	1.650	3,89
Justificativa eleitoral	1.522	3,59
Consulta de situação eleitoral e local de votação	1.265	2,99
Registro de candidato	946	2,23



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Curso à distância para mesário	908	2,14
Certidão de quitação eleitoral	806	1,90
Denúncia – Não recebimento	732	1,73
Filiação partidária	717	1,69
Suporte <i>service desk</i>	705	1,66
e-Título	571	1,35
Justificativa eleitoral – Problema	517	1,22
Propaganda eleitoral	445	1,05
Recadastramento biométrico	431	1,02
Indisponibilidade de serviços no <i>site</i> do TSE	398	0,94
Alistamento e justificativa do eleitor inscrito no exterior	390	0,92
Prestação de contas eleitorais	383	0,90
Recebimento – Contato	362	0,85
Repositório de dados eleitorais	356	0,84
Dados insuficientes	303	0,72
Divulgação dos resultados das eleições	293	0,69
Acesso a informações do Cadastro Eleitoral	251	0,59
Demanda sobre Lei de Acesso à Informação	238	0,56
Consulta assistência jurídica – Impossibilidade	232	0,55
Obrigatoriedade do voto	194	0,46
Sistema de Filiação Partidária (Filia)	188	0,44
Prestação de contas partidárias	183	0,43
Suspensão de direitos políticos	176	0,42
Pesquisa eleitoral	175	0,41
Divulgação de candidatura e prestação de contas	172	0,41
Andamento processual	171	0,40



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Informações sobre partido político	162	0,38
Denúncia – Propaganda antecipada	150	0,35
Concurso público	145	0,34
Conduta vedada a agentes públicos	116	0,27
Propaganda institucional	105	0,25
Fundo Partidário	102	0,24
Justificativa eleitoral no exterior	102	0,24
Voto – Problemas no dia da eleição	101	0,24
Ficha limpa	92	0,22
Pesquisa sobre legislação eleitoral	88	0,20
Sugestões diversas	86	0,20
Sugestões – Covid-19	85	0,20
Livre manifestação	72	0,17
Processo Judicial Eletrônico	72	0,17
Partido político – Criação e registro	63	0,15
Obrigatoriedade – Recadastramento de idosos e deficientes	61	0,14
Voto <i>online</i>	56	0,13
Complementação/Alteração de resposta	52	0,12
Dados estatísticos sobre o eleitorado	48	0,11
Compra de votos e corrupção eleitoral	46	0,11
Voto – Documentos obrigatórios	45	0,11
Agradecimento	44	0,10
Certidão de crimes eleitorais	44	0,10
Curso à distância	40	0,09
Urna eletrônica	38	0,09
Certidão negativa de alistamento eleitoral	37	0,09
Voto – Acessibilidade	34	0,08
Quociente eleitoral e partidário	32	0,08
Financiamento coletivo	30	0,07



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Enfrentamento à desinformação <sup>1</sup>	30	0,07
Recesso judiciário	29	0,07
Acesso à Ouvidoria	27	0,06
Documento Nacional de Identificação	27	0,06
Pardal – Problemas	27	0,06
Voto impresso	26	0,06
Acesso ao Judiciário	26	0,06
Denúncia – MPE	25	0,06
Dados estatísticos sobre eleições anteriores	23	0,05
Transferência temporária	23	0,05
Pauta da sessão plenária	21	0,05
Justificativa eleitoral no exterior – 2018	19	0,04
Cobrança de resposta	18	0,04
Endereço de contato de TRE	18	0,04
Voto branco/nulo	15	0,04
Aquisição de publicação do TSE	15	0,04
Denúncia – CGE	14	0,03
Alistamento jovem	14	0,03
Pesquisa jurisprudencial	11	0,03
Dados processuais insuficientes	10	0,02
Pesquisa de jurisprudência e inteiro teor	10	0,11
Sistema de Prestação de Contas Eleitorais (SPCE)	9	0,02
Demanda não resolutive	8	0,02
Resposta a recurso	7	0,02
Encaminhamento	7	0,02

<sup>1</sup> As demandas relacionadas à desinformação, quando não afetas às atividades de combate à desinformação desenvolvidas pelo TSE, estão relacionadas em Demandas de outras instituições e Denúncia – Não recebimento.



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual (%)
Manifestação sobre notícias nas mídias	7	0,02
Demanda do Gabinete do Ministro Luís Roberto Barroso	7	0,02
Demanda do Gabinete do Ministro Luis Felipe Salomão	6	0,01
Voto de legenda	6	0,01
Funcionamento do comércio	6	0,01
Pesquisa histórica	5	0,01
Eleições suplementares	5	0,01
Demanda do Gabinete do Ministro Og Fernandes	5	0,01
Acesso ao SEI por usuário externo	5	0,01
Conteúdo ofensivo	4	0,01
Teste Público de Segurança	4	0,01
Urnas eletrônicas 2018	4	0,01
Estatística processual	4	0,01
<i>E-mail</i> falso em nome do TSE	3	0,01
Composição das Câmaras municipais	3	0,01
Estágio TSE	3	0,01
Prestação de contas	2	0,00
Decisões do TSE	2	0,00
Nome social	2	0,00
Demanda do Gabinete do Ministro Luiz Edson Fachin	2	0,00
Demanda do Gabinete do Ministro Sérgio Banhos	1	0,00
Demanda do Gabinete da PGE	1	0,00
<b>Total</b>	<b>42.368</b>	<b>100,00</b>



## QUANTIDADE DE RELATOS POR FAIXA ETÁRIA

---

Quantidade de relatos por faixa etária	Quantidade	Percentual (%)
De 19 a 59 anos	38.378	89,81
60 anos ou mais	2.629	6,15
Até 18 anos	1.725	4,04
<b>Total</b>	<b>42.732</b>	<b>100,00</b>

## CIDADÃOS QUE SE DECLARARAM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

---

Pessoa com deficiência	Quantidade	Percentual (%)
Não	41.196	96,41
Sim	1.536	3,59
<b>Total</b>	<b>42.732</b>	<b>100,00</b>

## ATENDIMENTOS PRIORITÁRIOS (IDOSOS E PORTADORES DE DEFICIÊNCIA)

---

Mês/Ano	Quantidade	Percentual (%)
Dezembro	271	6,99
Novembro	669	17,25
Outubro	419	10,80
Setembro	450	11,60
Agosto	329	8,48
Julho	186	4,80
Junho	212	5,47
Mai	416	10,72



(Continuação)

Mês/Ano	Quantidade	Percentual (%)
Abril	602	15,52
Março	123	3,17
Fevereiro	100	2,57
Janeiro	102	2,63
<b>Total</b>	<b>3.879</b>	<b>100,00</b>

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS UNIDADES

Em 2020, foram encaminhados 2.330 relatos para manifestação das áreas técnicas do Tribunal.

Os relatos que foram respondidos prontamente pelos atendentes da Ouvidoria foram concluídos, em média, em 10 horas, 4 minutos e 18 segundos.

Segue tabela com o tempo médio de resposta de cada área técnica do TSE. As unidades não mencionadas não receberam nenhum questionamento no ano.

Setor	Tempo médio
Assessoria Consultiva	8 dias, 12 horas, 24 minutos e 12 segundos
Assessoria de Apoio aos Ministros Substitutos	35 dias, 23 horas, 54 minutos e 30 segundos
Assessoria de Assuntos Internacionais	5 dias, 13 horas, 7 minutos e 4 segundos
Assessoria de Assuntos Internacionais e Cerimonial da Presidência	83 dias, 23 horas, 23 minutos e 4 segundos
Assessoria de Comunicação Social	6 dias, 19 horas, 34 minutos e 4 segundos
Assessoria de Exame de Contas Eleitorais e Partidárias	3 dias, 9 horas, 42 minutos e 13 segundos



(Continuação)

Setor	Tempo médio
Assessoria de Gestão de Identificação	5 dias, 4 horas, 26 minutos e 45 segundos
Assessoria de Gestão Eleitoral	29 dias, 12 horas, 36 minutos e 45 segundos
Assessoria de Gestão Estratégica	5 dias, 2 horas, 22 minutos e 49 segundos
Assessoria de Plenário	37 dias, 12 horas, 0 minuto e 19 segundos
Assessoria do Processo Judicial Eletrônico	5 dias, 16 horas, 3 minutos e 12 segundos
Assessoria Jurídica	34 dias, 19 horas, 57 minutos e 22 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções	7 dias, 7 horas, 42 minutos e 59 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	3 dias, 12 horas, 37 minutos e 56 segundos
Coordenadoria de Processamento	16 dia(s), 4 horas, 36 minutos e 1 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	1 dia(s), 2 horas, 25 minutos e 13 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	2 dia(s), 4 horas, 32 minutos e 24 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	34 dia(s), 21 horas, 6 minutos e 12 segundos
Gabinete da Secretaria Judiciária	3 dia(s), 17 horas, 37 minutos e 24 segundos
Gabinete do Diretor-Geral	14 dia(s), 10 horas, 28 minutos e 24 segundos
Ouvidoria	10 horas, 4 minutos e 18 segundos
Secretaria de Administração	10 dia(s), 3 horas, 25 minutos e 17 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	13 dia(s), 8 horas, 36 minutos e 36 segundos



(Continuação)

Setor	Tempo médio
Secretaria de Gestão de Pessoas	7 dia(s), 6 horas, 5 minutos e 33 segundos
Secretaria de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental	7 dia(s), 23 horas, 57 minutos e 48 segundos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	5 dia(s), 9 horas, 22 minutos e 9 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	5 dia(s), 23 horas, 55 minutos e 38 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	6 dia(s), 8 horas, 14 minutos e 52 segundos
Seção de Gestão de Conteúdos Web	6 dia(s), 17 horas, 5 minutos e 43 segundos

Conforme a tabela, verifica-se que algumas áreas técnicas do Tribunal não observaram o prazo de 15 dias para envio de resposta à Ouvidoria. Segundo a Lei de Acesso à Informação, e conforme estabelecido na Res.-TSE nº 23.435/2015, o tempo de resposta ao usuário não deve ultrapassar 20 dias (art. 8º, § 1º).

Informa-se que as seguintes unidades estavam com demandas protocolizadas na Ouvidoria, sem o fornecimento de resposta resolutive, até o fechamento deste relatório.

Unidade	Data de recebimento da demanda	Assunto
Gabinete do Diretor-Geral	22/11/2019	Sugestão Segurança da urna
Escola Judiciária Eleitoral	5/10/2020	Sugestão de curso



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

---

Pesquisa de satisfação foi enviada para 32.071 usuários (do total de 42.149 registrados no SAC), e respondida por 5.683 deles (17,72%).

O índice geral de satisfação, considerando-se os quesitos cortesia/educação, prazo de atendimento e orientação prestada, foi de 79,37%, o que demonstrou o não cumprimento da meta de 80% estipulada para a avaliação dos serviços prestados ao cidadão com base na certificação ISO 9001:2008. Essa meta tem sido usada como parâmetro de qualidade no atendimento ao usuário, embora a certificação obtida em 2012 tenha expirado em 2016.

O índice geral de satisfação corresponde à porcentagem de respostas positivas à pesquisa de satisfação (bom ou excelente), considerando-se os três critérios avaliados na pesquisa: cortesia, rapidez e orientação.

Observando-se as respostas, por assunto, verifica-se que o índice de insatisfação dos usuários foi fomentado pelas dificuldades encontradas em 2020 por mesários, candidatos e eleitores, em virtude da suspensão do atendimento presencial nos cartórios. A indisponibilidade de diversos sistemas eleitorais no *site* do TSE, como PJe, e-Título, certidões eleitorais e CANDex, também afetou de forma negativa a avaliação do atendimento.

O índice de atendimento ao cidadão foi de 87,76%, ficando abaixo da meta definida no Planejamento Estratégico do TSE (90%) para o período. Esse índice relaciona, além da satisfação do usuário, o desempenho de todas as unidades envolvidas no atendimento, que tiveram seu desempenho prejudicado em virtude da impossibilidade de acessar o SAC remotamente, o que atrasou o tratamento das demandas.

As tabelas evolutivas referentes a 2020 demonstram os índices citados anteriormente:



## Índice geral de satisfação

Mês	Cortesia/ Educação (%)	Prazo de atendimento (%)	Orientação prestada (%)	Índice geral de satisfação (%)
Janeiro	95,91	95	78,64	89,85
Fevereiro	93,54	93,96	84,05	90,52
Março	90,22	91,06	75,75	85,68
Abril	83,9	83,27	68,8	78,66
Maiο	81,5	80,48	61,65	74,54
Junho	87,42	86,25	71,35	81,67
Julho	87,11	89,11	70,67	82,30
Agosto	85,29	87,46	72,51	81,75
Setembro	84,64	86,86	66,47	79,32
Outubro	86,44	85,22	69,83	80,50
Novembro	81,24	83,17	59,31	74,57
Dezembro	82,37	84,68	65,32	77,46

## Índice de encaminhamentos

Mês	Encaminhamentos	Prazo > 20 dias	Percentual (%)
Janeiro	111	4	96,40
Fevereiro	104	0	100,00
Março	122	6	95,08
Abril	82	48	41,46
Maiο	72	0	100,00
Junho	132	0	100,00
Julho	134	1	99,25
Agosto	198	5	97,47
Setembro	298	28	90,60
Outubro	419	3	99,28



(Continuação)

Mês	Encaminhamentos	Prazo > 20 dias	Percentual (%)
Novembro	581	2	99,66
Dezembro	228	2	99,12

## Índice de atendimentos internos

Mês	Atendimentos	>8h	%
Janeiro	2.111	72	96,59
Fevereiro	2.782	65	97,66
Março	2.113	64	96,97
Abril	5.619	312	94,45
Maiο	4.758	52	98,91
Junho	2.345	107	95,44
Julho	2.544	130	94,89
Agosto	3.330	233	93,00
Setembro	4.165	265	93,64
Outubro	3.849	330	91,43
Novembro	5.597	401	92,84
Dezembro	2.609	159	93,91

## Índice de atendimento ao cidadão

Mês	Índice de atendimento ao cidadão (%)
Janeiro	94,28
Fevereiro	96,06
Março	92,58
Abril	71,52
Maiο	91,15
Junho	92,37
Julho	92,15
Agosto	90,74



(Continuação)

Mês	Índice de atendimento ao cidadão (%)
Setembro	87,85
Outubro	90,40
Novembro	89,02
Dezembro	90,16
<b>Anual</b>	<b>87,66</b>

\*Cor verde: índice acima da meta definida no Planejamento Estratégico do TSE.

## DADOS ABERTOS

---

Em 2020, foi continuada a participação da Ouvidoria em grupo de trabalho voltado à normatização da política de dados abertos. A elaboração da referida política aguarda deliberações da administração do TSE.

## MELHORIAS NO SAC

---

Durante todo ano, a Ouvidoria realizou tratativas com a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para implementação de melhorias e novas funcionalidades no Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC).

O projeto foi suspenso em meados do ano, em virtude das demandas eleitorais, que foram priorizadas, tendo sido retomado no início de dezembro.

A previsão é de que as demandas do projeto estejam concluídas até maio de 2021.



## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

---

Antes mesmo da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a equipe da Ouvidoria iniciou, em setembro, a sensibilização sobre o tema por meio da realização de *workshops* e palestras. Em novembro, por meio da Portaria-TSE nº 839/2020, foi instituído grupo de trabalho incumbido de descrever impactos e propor ações a serem adotadas no âmbito do TSE para adequação de suas atividades às disposições da referida lei, sob a coordenação da Juíza Ouvidora, Sra. Simone Trento. As referidas atividades constam do Processo SEI 2020.00.000008045-9.

## ACESSO AO ELO

---

Em dezembro, já no início do recesso do Judiciário, foi concedido à Ouvidoria o acesso ao Módulo Consulta do Sistema ELO (base de dados do Cadastro Nacional de Eleitores).

Esse acesso permite à Ouvidoria prestar atendimento personalizado sobre inscrição eleitoral, sem necessidade de encaminhar o eleitor ao cartório eleitoral. A realização desse serviço tem como preceito a proteção dos dados individuais dos eleitores, e toda a equipe foi orientada sobre como realizá-lo de forma segura.

## PLANTÃO JUDICIÁRIO

---

Tendo em vista a suspensão do atendimento presencial nos cartórios eleitorais e a dificuldade em se obterem informações de 20 de dezembro a 6 de janeiro, a Ouvidoria funcionou remotamente nesse período.



O funcionamento ocorreu para atendimento exclusivo de demandas relacionadas às informações sobre título de eleitor. De 20 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram realizados 686 atendimentos.



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

