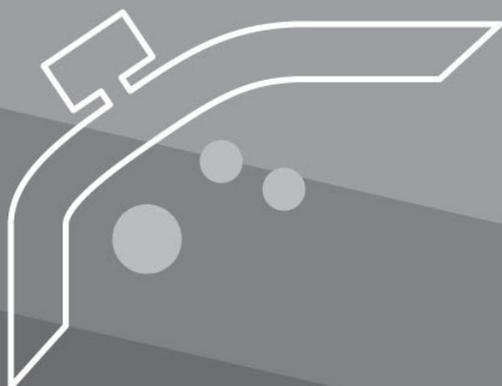


ACESSO À INFORMAÇÃO  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2021

BRASÍLIA  
TSE  
2022



ACESSO À INFORMAÇÃO  
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

---

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2021

© 2022 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

**Secretária-Geral da Presidência**  
Christine Oliveira Peter da Silva

**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**

Virgínia 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**

Elisa Silveira, Karla Santos, Tatiana Fraga e Mariana Lopes  
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, 2021 [recurso eletrônico] : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Dados eletrônicos (25 páginas). – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2022.

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 – 2021. 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 Edson Fachin

### **Vice-Presidente**

Ministro Alexandre de Moraes

### **Ministros**

Ministro Mauro Campbell Marques

Ministro Benedito Gonçalves

Ministro Sérgio Banhos

Ministro Carlos Bastide Horbach

### **Procurador-Geral Eleitoral**

Augusto Aras

## SUMÁRIO

---

Relatório anual 2021 .....	7
Atendimentos em 2021 .....	8
Formas de recebimento .....	9
Demandas por tipo.....	9
Quantidade de relatos por faixa etária .....	10
Cidadãos que se declararam pessoas com deficiência.....	10
Atendimentos prioritários (pessoas idosas ou com deficiência) .....	10
Respostas dadas por assunto questionado .....	11
Demandas – Lei de Acesso à Informação.....	15
Tempo médio de resposta das unidades.....	15
Índice de satisfação .....	18
Índice geral de atendimento ao cidadão .....	19
Avaliação do atendimento telefônico .....	19
Dados Abertos .....	19

Melhorias no SAC .....	20
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais .....	20
Participação popular, acessibilidade e inclusão .....	21
Novos canais de atendimento externo .....	23
Plantão judiciário .....	24



## RELATÓRIO ANUAL 2021

---

A Ouvidoria apresenta o relatório das atividades desenvolvidas em 2021, 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 registrados neste sistema, que possibilitaram o mapeamento das demandas recebidas e processadas no âmbito do TSE.

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

No ano de 2021, 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 garantir o acesso à justiça nesse período.

Em cumprimento a essa norma, os atendimentos presencial e por carta mantiveram-se suspensos durante todo o ano. O atendimento telefônico voltou a ser regularmente registrado no SAC, já que todos da equipe tinham acesso externo, via VPN, à rede interna do TSE. As ligações recebidas nos números da Ouvidoria, constantes no *site* do Tribunal na internet, foram direcionadas aos números pessoais dos atendentes.

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, no qual constam todos os dados necessários para o atendimento. Esse procedimento foi adotado em setembro de 2020, devido ao aumento das consultas recebidas por mensagem eletrônica. A orientação foi seguida pelas demais unidades do TSE, conforme Memorando-Circular nº 03/2020/OUV, 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.

## ATENDIMENTOS EM 2021

Mês/Ano	Quantidade	Percentual
2/2021	5.347	10,48%
1/2021	5.199	10,19%
3/2021	4.818	9,44%
8/2021	4.757	9,32%
4/2021	4.447	8,71%
5/2021	4.261	8,35%
6/2021	4.259	8,35%
9/2021	4.172	8,17%
11/2021	3.783	7,41%
7/2021	3.737	7,32%
10/2021	3.708	7,27%
12/2021	2.548	4,99%
<b>Total</b>	<b>51.501</b>	<b>100,00%</b>

Desses 51.501 registros, 465 foram atendimentos repetidos por erro do sistema ou por duplicidade de relatos com idêntico teor, formulados pelo mesmo usuário, e, presentes essas condições, foram arquivados. Assim, 51.036 atendimentos relatados foram recebidos e processados no ano de 2021.



## FORMAS DE RECEBIMENTO

Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
TELEFONE	27.329	53,06%
INTERNET	24.130	46,85%
E-MAIL	19	0,04%
PESSOALMENTE	17	0,03%
CARTA	5	0,01%
FEEDBACK	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>51.501</b>	<b>100,00%</b>

## DEMANDAS POR TIPO

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO	21.866	42,46%
INFORMAÇÃO DO TÍTULO DE ELEITOR	18.134	35,21%
SOLICITAÇÃO	7.299	14,17%
RECLAMAÇÃO	3.064	5,95%
SUGESTÃO	358	0,70%
DENÚNCIA	349	0,68%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	237	0,46%
RECURSO**	115	0,22%
AGRADECIMENTO	49	0,10%
CURSO À DISTÂNCIA	22	0,04%
LGPD	8	0,01%
<b>Total</b>	<b>51.501</b>	<b>100,00%</b>



## QUANTIDADE DE RELATOS POR FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	Quantidade	Percentual
De 19 a 59 anos	47.171	91,59%
Até 18 anos	2.264	4,40%
60 anos ou mais	2.066	4,01%
<b>Total</b>	<b>51.501</b>	<b>100,00%</b>

## CIDADÃOS QUE SE DECLARARAM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Pessoa com Deficiência	Quantidade	Percentual
Não	50.451	97,96%
Sim	1.050	2,04%
<b>Total</b>	<b>51.501</b>	<b>100,00%</b>

## ATENDIMENTOS PRIORITÁRIOS (PESSOAS IDOSAS OU COM DEFICIÊNCIA)

Mês/Ano	Quantidade	Percentual
1/2021	525	18,08%
8/2021	296	10,19%
2/2021	281	9,68%
7/2021	250	8,61%
6/2021	246	8,47%
9/2021	235	8,09%
3/2021	205	7,06%
5/2021	203	6,99%
10/2021	176	6,06%
4/2021	173	5,96%



(Continuação)

Mês/Ano	Quantidade	Percentual
11/2021	166	5,72%
12/2021	148	5,09%
<b>Total</b>	<b>2.904</b>	<b>100,00%</b>

## RESPOSTAS DADAS POR ASSUNTO QUESTIONADO

Assunto	Quantidade	Percentual
Título eleitoral	19.931	38,91%
Certidão de quitação eleitoral	13.840	27,02%
Dados insuficientes	3.102	6,06%
Justificativa eleitoral	2.136	4,17%
Consulta de situação eleitoral e local de votação	1.493	2,91%
Demanda de outras instituições	1.342	2,62%
Alistamento e justificativa do eleitor inscrito no exterior	1.057	2,06%
Suspensão de direitos políticos	924	1,80%
Mesário	728	1,42%
Certidão de crimes eleitorais	677	1,32%
Suporte Service Desk	533	1,04%
E-Título	511	1,00%
Indisponibilidade de serviços no <i>site</i> do TSE	503	0,98%
Justificativa eleitoral no exterior	312	0,61%
Filiação partidária	303	0,59%
Acesso às informações do Cadastro Eleitoral	291	0,57%
Repositório de dados eleitorais	283	0,55%
Recadastramento biométrico	263	0,51%
Recebimento de contato	249	0,49%
Concurso público	156	0,30%
Denúncia – não recebimento	152	0,30%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Prestação de contas eleitorais	147	0,29%
Urna eletrônica	136	0,27%
Demanda sobre Lei de Acesso à Informação	132	0,26%
Andamento processual	114	0,22%
Sugestões diversas	110	0,21%
Voto impresso	108	0,21%
Lei Geral de Proteção de Dados	101	0,20%
Acesso à Ouvidoria	87	0,17%
Informações sobre partidos políticos	71	0,14%
Prestação de contas partidárias	69	0,13%
Consulta e assistência jurídica – impossibilidade	68	0,13%
Criação e registro de partidos políticos	62	0,12%
Propaganda eleitoral	60	0,12%
Complementação/Alteração de resposta	58	0,11%
Voto – obrigatoriedade	57	0,11%
Enfrentamento à desinformação	55	0,11%
Divulgação de candidaturas e prestação de contas	53	0,10%
Justificativa eleitoral – problema	53	0,10%
Pesquisa legislação eleitoral	44	0,09%
Documento Nacional de Identificação	42	0,08%
Registro de candidato	42	0,08%
Livre manifestação	41	0,08%
Agradecimento	40	0,08%
Demanda não resolutive	36	0,07%
Curso a distância para mesários	34	0,07%
Divulgação do resultado de eleição	33	0,06%
Obrigatoriedade no recadastramento de idosos e deficientes	33	0,06%
Propaganda institucional	28	0,05%
Sistema de Filiação Partidária (Filia)	27	0,05%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Resposta a recurso	23	0,04%
Covid-19	23	0,04%
Pesquisa eleitoral	23	0,04%
Processo Judicial Eletrônico	23	0,04%
Cobrança de resposta	22	0,04%
Endereço e contato de TRE	22	0,04%
Voto – acessibilidade	20	0,04%
Recesso judiciário	20	0,04%
Alistamento jovem	20	0,04%
Dados estatísticos de eleitorado	18	0,04%
Certidão negativa de alistamento eleitoral	17	0,03%
Acesso ao Judiciário	17	0,03%
Acesso ao SEI por usuário externo	17	0,03%
Prestação de contas	15	0,03%
Sigilo do voto	14	0,03%
Eleições suplementares	13	0,03%
Decisões do TSE	13	0,03%
Fundo Partidário e Fundo Especial para Financiamento de Campanha	13	0,03%
Conduta vedada a agentes públicos	12	0,02%
Testes públicos de segurança	10	0,02%
Sessão plenária	9	0,02%
Demanda do Gabinete do Ministro Luís Roberto Barroso	9	0,02%
Ficha Limpa	8	0,02%
Estatística processual	8	0,02%
Dados processuais insuficientes	8	0,02%
Aquisição de publicações do TSE	7	0,01%
Voto – documentos obrigatórios	6	0,01%
Manifestação sobre notícias nas mídias	6	0,01%
Curso a distância	5	0,01%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Pesquisa histórica	5	0,01%
Pesquisa de jurisprudência	5	0,01%
Voto branco e nulo	5	0,01%
Conteúdo ofensivo	4	0,01%
Pesquisa de arquivo	4	0,01%
Dados estatísticos de eleições anteriores	4	0,01%
Encaminhamento	4	0,01%
Voto <i>online</i>	4	0,01%
<i>E-mail</i> falso em nome do TSE	4	0,01%
Título eleitoral	3	0,01%
Certidões diversas	3	0,01%
Voto obrigatório	3	0,01%
Denúncia – CGE	3	0,01%
Problemas no dia da votação	3	0,01%
Financiamento coletivo de campanha	2	0,00%
Pesquisa jurisprudencial e de inteiro teor	2	0,00%
Propaganda partidária	2	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Sérgio Banhos	2	0,00%
Voto eletrônico	2	0,00%
Demanda da Comissão de Ética e Sindicância e afins	2	0,00%
Quociente eleitoral e partidário	2	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Alexandre de Moraes	1	0,04%
Demanda do Gabinete do Ministro Tarcísio Vieira	1	0,00%
Composição das Câmaras Municipais	1	0,00%
Demanda da Procuradoria Geral Eleitoral	1	0,00%
Estágio	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>51.221</b>	<b>100,00%</b>



O número de respostas dadas é maior do que o número de protocolos recebidos em virtude dos relatos que foram reabertos para alteração ou complementação de resposta, caso em que se é dada nova resposta, sem que haja o registro de novo atendimento.

## DEMANDAS – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

---

Conforme dados extraídos do SAC, houve, em 2021, a apresentação de 254 demandas que, embora tenham envolvido assuntos diversos, têm como fundamento matérias relacionadas à Lei de Acesso à Informação. Dessas, 173 foram deferidas, 8 deferidas parcialmente e 73 foram indeferidas.

As demandas indeferidas relacionam-se a pedidos insuscetíveis de atendimento, conforme o art. 12 da Resolução-TSE nº 23.435/2015, ou quando o pedido era de acesso a dados não disponíveis no TSE.

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS UNIDADES

---

Conforme dados extraídos dos relatórios do SAC, dos 51.036 atendimentos registrados, 1.180 foram encaminhados para as áreas técnicas, totalizando 2,31% dos atendimentos recebidos no ano. 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.

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	9 dias, 12 horas, 30 minutos e 14 segundos
Assessoria de Assuntos Internacionais	23 dias, 7 horas, 2 minutos e 20 segundos
Secretaria de Comunicação e Multimídia	6 dias, 13 horas, 55 minutos e 47 segundos
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	2 dias, 13 horas, 52 minutos e 39 segundos
Assessoria de Gestão de Identificação	11 dias, 7 horas, 5 minutos e 46 segundos
Assessoria de Gestão Eleitoral	12 dias, 15 horas, 39 minutos e 52 segundos
Assessoria de Plenário	8 dias, 12 horas, 52 minutos e 28 segundos
Assessoria do Processo Judicial Eletrônico	5 dias, 9 horas, 20 minutos e 59 segundos
Assessoria Especial	5 dias, 11 horas, 34 minutos e 15 segundos
Assessoria Especial de Segurança e Inteligência	16 dias, 19 horas, 42 minutos e 36 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções	2 dias, 23 horas, 38 minutos e 20 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento	1 dia, 9 horas, 14 minutos e 17 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição	1 dia, 4 horas, 49 minutos e 6 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	2 dias, 8 horas, 28 minutos e 42 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	17 horas, 29 minutos e 36 segundos
Gabinete da SJD	1 dia, 20 horas e 48 segundos
Diretoria-Geral	22 dias, 20 horas, 45 minutos e 58 segundos
Ouvidoria	5 horas, 31 minutos e 50 segundos



(Continuação)

Setor	Tempo Médio
Secretaria de Administração	15 horas, 48 minutos e 44 segundos
Secretaria de Gestão da Informação	9 dias, 21 horas, 2 minutos e 38 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	4 dias, 22 horas, 27 minutos e 1 segundo
Secretaria de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental	7 dias, 9 horas, 21 minutos e 27 segundos
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	5 dias, 19 horas, 18 minutos e 47 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	6 dias, 12 horas, 15 minutos e 34 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	2 dias, 8 horas, 39 minutos e 3 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 no art. 8º, § 1º, da Res.-TSE nº 23.435/2015, o tempo de resposta ao usuário não deve ultrapassar 20 dias.

Informa-se que as seguintes unidades estavam com demandas protocolizadas na Ouvidoria, sem o fornecimento de resposta resolutive até 6 de janeiro de 2021, data de extração dos dados que alimentaram este relatório:

Protocolo	Unidade	Data de protocolo	Assunto
492403	SPR	17/8/2021	Pareceres Polícia Federal – urna eletrônica
499079	SGP	30/9/2021	Horas extras
506050	STI	26/11/2021	Auditoria de urnas
506391	STI	3/12/2020	Funcionalidade_SEI



(Continuação)

Protocolo	Unidade	Data de protocolo	Assunto
506662	STI	1º/12/2021	Informações_Urna_Site
506723	STI	1º/12/2021	Informações_urnas
507708	SGP	3/12/2020	Dados_Servidores e Processos

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Pesquisa de satisfação foi enviada para 17.515 usuários (do total de 51.036 demandas registradas no SAC), com retorno de resposta por 3.076 deles (17,56%). O índice de satisfação obtido é calculado considerando-se a porcentagem de respostas positivas (bom ou excelente) em cada um dos três quesitos: cortesia/educação, prazo de atendimento e orientação prestada.

Em 2021, o índice de satisfação foi de 82,42%, o que demonstrou o 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 e que definiu tal meta, tenha expirado em 2016.

Avalia-se que o percentual alcançado esteja diretamente relacionado ao contexto social e político atual, que provoca a apresentação de manifestações complexas, muitas vezes não técnicas ou com conotação política, cujas respostas, por vezes, não conseguem atender aos inconformismos de grande parte dos cidadãos.



## ÍNDICE GERAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

---

Além do índice de satisfação, a Ouvidoria mede o índice de atendimento ao cidadão, que é um indicador previsto no Planejamento Estratégico 2015/2020. Esse índice relaciona, além da satisfação do usuário, o prazo efetivo de resposta das demandas.

O índice de atendimento ao cidadão alcançado em 2021 foi de 93,09%, ficando acima da meta definida no Planejamento Estratégico do TSE, que é de 90%.

## AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

---

A pesquisa de satisfação, que fornece dados que alimentam o índice de satisfação e o índice de atendimento ao cidadão, é encaminhada apenas para os cidadãos que formulam demandas via formulário eletrônico. A avaliação automatizada dos atendimentos realizados via telefônica, prevista no Planejamento Estratégico 2021-2026, é medida que está em análise no TSE e objetiva tornar os dados da pesquisa de satisfação mais fidedignos, já que a maior parte das demandas ocorre via telefone e, atualmente, esses atendimentos não são avaliados.

## DADOS ABERTOS

---

A Ouvidoria integra o grupo de trabalho de Dados Abertos do TSE. Em fevereiro de 2021, o grupo finalizou os trabalhos relacionados à elaboração da Política de Dados Abertos do TSE, a qual foi publicada em 12 de fevereiro de 2021 (Portaria-TSE nº 93/2021 – <https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2021/portaria-no-93-de-12-de-fevereiro-de-2021>).



Após a publicação dessa política, as atividades do grupo foram continuadas com vistas à elaboração do primeiro Plano de Dados Abertos do Tribunal, aprovado pela Portaria-TSE nº 525, de 13 de agosto de 2021. A implementação do plano segue em andamento no âmbito do TSE.

## MELHORIAS NO SAC

---

Durante todo ano, a Ouvidoria e a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) realizaram desenvolvimento de melhorias e novas funcionalidades no Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC). Essas melhorias decorrem de inovações legislativas, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e em virtude de normativas do Tribunal de Contas da União e do Conselho Nacional de Justiça. Novas adoções seguem em desenvolvimento, inclusive as que se relacionam à segurança do sistema, e serão disponibilizadas até o fim do primeiro semestre de 2022.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

---

Em dezembro de 2020, houve a disponibilização do formulário para demandas formuladas por titulares de dados pessoais, conforme preconizado pelo art. 19 da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, na página <https://www.tse.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/informacoes-exigidas-por-lei/protacao-de-dados-pessoais-1>, na aba “Direitos dos titulares”.

A Ouvidoria atuou ainda, quando demandada, dada à sua atribuição de proteger os dados pessoais no âmbito do TSE, dando pareceres, informações e realizando as demais atividades descritas no art. 41 da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Essa atuação não foi quantificada.



## PARTICIPAÇÃO POPULAR, ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

---

A Ouvidoria do TSE adota a premissa de que a inclusão cidadã se faz também por meio de ações diretas e de ações transversais. Assim, durante o ano de 2021, fomentou a atuação humanizada de forma geral, de maneira que o acolhimento foi observado em qualquer modalidade de atendimento prestado. Com esse objetivo, levaram-se a efeito as diretivas do CNJ, que preconizam a facilidade de acesso do usuário, a linguagem inclusiva, a capacitação para o atendimento de pessoas deficientes, o combate ao assédio e à discriminação, importantes meios de se atender aos macrodesafios 2021-2026 e de se atender à Meta Nacional nº 9 em 2021, que é a de integrar a Agenda 2030 ao Poder Judiciário.

Observou-se que a inclusão não só beneficia o cidadão individualmente considerado, mas também se constatou que a escuta ativa e a participação qualitativa de todos melhoram a eficiência da administração pública. Nessa linha, a Ouvidoria procurou fomentar a participação popular trazendo os cidadãos ao debate, trocando experiências e boas práticas juntamente com outras instituições e desenvolvendo atividades e projetos externos à Justiça Eleitoral.

Para isso, foram observados, nos atendimentos, os direitos básicos previstos no art. 5º da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; o contido na Resolução-CNJ nº 425, de 8 de outubro de 2021, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades; a Resolução-CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências, dentre outras normas.

Com esse objetivo, os atendentes das ouvidorias eleitorais foram orientados a adequar seus procedimentos às necessidades de



acessibilidade e inclusão diversas, vislumbradas em casos concretos ou contextos específicos. Foram estabelecidas linhas de acesso a outras unidades, como a Secretaria de Gestão de Pessoas, a Secretaria Judiciária e a Assessoria de Gestão Eleitoral, visando à realização desses atendimentos de forma eficiente, econômica e efetiva, quando fossem necessárias eventuais habilidades técnicas para atendimento, como domínio de linguagem em Braille ou Libras, ou mesmo reuniões com cidadãos, bem como nas hipóteses de fluxo extraordinário de demandas.

A Ouvidoria implementou, em novembro de 2020, na página <https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria/formulario-da-assessoria-de-informacao-ao-cidadao>, o formulário “notícia de assédio e discriminação”, visando dar cumprimento à Res.-CNJ nº 351, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, cujo art. 13, VIII, traz a Ouvidoria como canal de acolhimento desse tipo de demanda. **Nenhuma demanda nesse sentido foi registrada após a disponibilização do formulário específico.**

A Ouvidoria do TSE participou de todas as reuniões com o Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral mantidas durante o ano. Houve ainda reuniões com tribunais eleitorais e com unidades do TSE, em regra de forma virtual, em virtude das normas de distanciamento social vigentes na pandemia.

No mês de dezembro, a Ouvidoria do TSE participou de dois eventos presenciais. Nos dias 1º e 2, houve o encontro promovido pelo Colégio de Ouvidores, em Belo Horizonte/MG, em que as ouvidorias eleitorais deliberaram sobre inovações e apresentaram boas práticas adotadas nos tribunais.

Já nos dias 9 e 10, em Belém/PA, a Ouvidoria participou de evento no qual foram realizadas palestras e oficinas sobre a implementação da LGPD nos tribunais eleitorais, sobre a condição de encarregada



da proteção de dados pessoais no âmbito do TSE e sobre a política de privacidade da Justiça Eleitoral, entre outros temas.

## NOVOS CANAIS DE ATENDIMENTO EXTERNO

---

Durante todo o ano, a Ouvidoria participou de estudos e reuniões para ampliação dos canais de atendimento das ouvidorias em parceria com o grupo Liods e Semose-SMG, com vistas a analisar a possibilidade de implementação de sistemas multicanais de atendimento (*omnichannel*) de forma integrada, no âmbito do TSE e de todos os órgãos da Justiça Eleitoral. Ainda não há definição quanto à melhor opção para a Ouvidoria do TSE, inclusive porque algumas contratações dependem de orçamento.

A Ouvidoria implementou, em novembro, na página: <https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria/formulario-da-assessoria-de-informacao-ao-cidadao>, o formulário “notícia de assédio e discriminação”, visando dar cumprimento à Res.-CNJ nº 351, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, cujo art. 13, inciso VIII, traz a Ouvidoria como canal de acolhimento desse tipo de demanda. Nenhuma demanda neste sentido foi registrada em dezembro.

Em dezembro, houve reunião com a Secretaria Judiciária, por meio da qual se iniciaram discussões visando à adoção, na Ouvidoria, do balcão virtual e da ferramenta de atendimento virtual que estão sendo implementados naquela Secretaria.



## PLANTÃO JUDICIÁRIO

---

De 1º até 6 de janeiro de 2021, período de recesso, foram atendidas 484 demandas consideradas urgentes ou inadiáveis, cuja demora no atendimento poderia inviabilizar a prática de direitos civis e políticos. Já de 18 a 31 de dezembro, foram atendidas 485 demandas. Totalizam-se, assim, 969 atendimentos nos períodos do recesso de 2021.

### **É o relatório.**

Brasília, 6 de janeiro de 2021.

### **Juíza Ouvidora:**

Simone Trento

### **Servidoras:**

Eliane Bavaresco Volpato – Assessora-Chefe

Ana Cristina Guil – Assistente

Ana Paula Carvalho Mendonça – Assistente

### **Colaboradores(as):**

Cíntia Maria Nunes da Costa

Henrique Durval Pereira

Luciana Souza do Nascimento

Rosângela Mendes Paixão



Simonia Siqueira

Thauana Dias

Valmir Ferreira de Souza

**Estagiário:**

Caio Zidane Lira Torres

