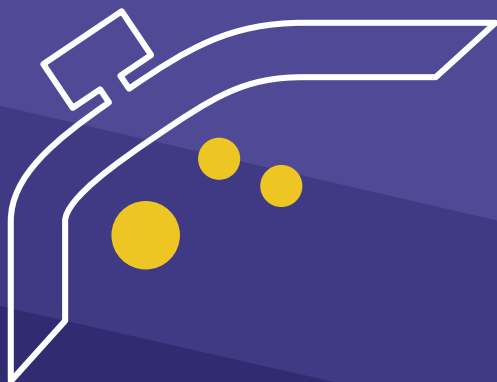
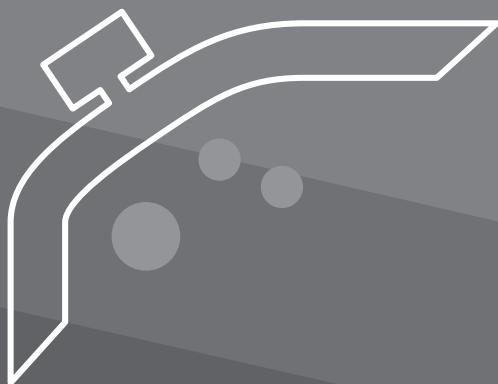




ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2022

BRASÍLIA
TSE
2023



ACESSO À INFORMAÇÃO
O TSE AO ALCANCE DE TODOS

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2022

BRASÍLIA
TSE
2023

Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento

SAFS, Quadra 7, Lotes 1/2, 1º andar

Brasília/DF – 70095-901

Telefone: (61) 3030-9225

Secretário-Geral da Presidência

José Levi Mello do Amaral Júnior

Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal

Rui Moreira de Oliveira

Secretário de Gestão da Informação e do Conhecimento

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/SGIC)

Projeto gráfico

Virgínia Soares

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

Diagramação

Leila Gomes

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

Revisão e conferência de editoração

Elisa Silveira e Leide Viana

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

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

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Relatório da ouvidoria, 2022 [recurso eletrônico] : acesso à informação : o TSE ao alcance de todos / Tribunal Superior Eleitoral. – Dados eletrônicos (20 páginas). – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2023.

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 – 2022. 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 Alexandre de Moraes

Vice-Presidente

Ministro Ricardo Lewandowski

Ministros

Ministra Cármen Lúcia

Ministro Raul Araújo

Ministro Benedito Gonçalves

Ministro Sérgio Banhos

Ministro Carlos Bastide Horbach

Procurador-Geral Eleitoral

Augusto Aras

SUMÁRIO

Relatório Anual	6
Demandas	7
Tipos de demandas.....	8
Respostas.....	9
Estado de origem das demandas.....	13
Tempo médio de resposta.....	15
Demandas sobre a Lei de Acesso à Informação	18
Índice geral de satisfação	19



RELATÓRIO ANUAL

A Ouvidoria apresenta o relatório anual de atividades desenvolvidas, relacionadas ao atendimento externo, em 2022, sob as diretrizes da Juíza Larissa Almeida Nascimento, Ouvidora designada pela Portaria-TSE nº 183, de 23 de fevereiro de 2022.

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelo Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), sistema de atendimento telefônico, *e-mails* e procedimentos instaurados no sistema SEI, que possibilitaram o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade.

Este documento visa cumprir as determinações contidas nos incisos XXIV do art. 3º e IX do art. 19 da Res.-TSE nº 23.705, de 2 de agosto de 2022, que preconizam a elaboração e a divulgação de relatórios de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, garantindo-se a transparência da informação pública.

Em março de 2022, a equipe da Ouvidoria retomou as atividades presenciais, suspensas desde março de 2020, em virtude da pandemia de Covid-19. A Res.-TSE nº 23.615/2020 estabeleceu, no âmbito da Justiça Eleitoral, regime de plantão extraordinário para regularizar o funcionamento dos serviços judiciais e garantir o acesso à Justiça durante o período de risco de contágio pelo coronavírus (Covid-19).

Durante o ano de 2022, a equipe foi integrada por sete colaboradoras e colaboradores e um estagiário, que realizaram atendimento telefônico, por *e-mail*, quando necessário, e via SAC. Quatro servidoras atenderam demandas via sistema SAC, telefone, *e-mail* e também os procedimentos administrativos no SEI, dentre outras atividades de gestão da unidade e dos grupos e comissões que integram.



Os e-mails recebidos na caixa ouv@tse.jus.br, quando inviável o fornecimento da resposta resolutive por aquele meio, foram respondidos diretamente às pessoas, 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.

DEMANDAS

Em 2022, a equipe da Ouvidoria recebeu, no total, 89.866 demandas. As diversas formas de recebimento constam da tabela a seguir.

Formas de recebimento	Quantidade	Percentual
Internet	49.981	55,62%
Telefone	39.557	44,02%
E-mail	216	0,24%
Pessoalmente	75	0,08%
Carta	36	0,04%
Facebook	1	0,00%
Total	89.866	100%

Dados extraídos do SAC demonstraram que, dos 89.866 atendimentos registrados, 750 foram repetidos por erro do sistema ou por duplicidade de relatos com idêntico teor e formulados pela mesma pessoa. Tais solicitações, por não representarem demandas reais, foram arquivadas.

Assim, foram processadas 89.116 demandas, exceto as recebidas por e-mail, às quais não puderam ser respondidas de forma resolutive em virtude da ausência de dados necessários para tanto.



Das demandas, 1.523 foram encaminhadas para as áreas técnicas, número que corresponde a 1,7% dos atendimentos do ano. As demais, que totalizam 87.593, foram respondidas pela própria equipe da Ouvidoria, por meio de respostas prévias registradas como assuntos padrão cadastrados no sistema SAC, ou por meio de consultas às informações contidas no *site* do TSE e no Cadastro Nacional de Eleitores, dentre outras formas de obtenção dos dados pretendidos.

As demandas foram registradas no sistema SAC conforme categorias informadas na tabela a seguir.

TIPOS DE DEMANDAS

Tipo de relato	Quantidade	Percentual
Informação	44.544	49,57%
Informação do título de eleitor	19.738	21,96%
Reclamação	12.345	13,74%
Solicitação	10.674	11,88%
Sugestão	975	1,08%
Denúncia	802	0,89%
Lei de Acesso à Informação	363	0,40%
Agradecimento	152	0,17%
Curso a distância	115	0,13%
Recurso	86	0,10%
Notícia de assédio e de discriminação	65	0,07%
LGPD	7	0,01%
Total	89.866	100%

Observa-se que, nessa tabela, estão totalizadas as 750 solicitações de atendimento arquivadas por serem repetidas por erro do sistema ou por duplicidade de relatos com idêntico teor e formulados pela mesma pessoa.



O número de atendimentos em 2022 representa aumento de 25% no recebimento de demandas, quando comparado a 2020, ano eleitoral anterior, em que foram recebidas 71.291 demandas.

RESPOSTAS

Conforme dados extraídos do sistema SAC, foram fornecidas à sociedade, em 2022, 89.394 respostas, dentre aquelas registradas e categorizadas por assunto, conforme tabela a seguir.

Assunto	Quantidade	Percentual
Título eleitoral	22.494	25,16%
Certidão de quitação eleitoral	10.741	12,02%
Dados insuficientes	6.961	7,79%
Certidão circunstanciada	5.296	5,92%
Mesário	4.970	5,56%
Consulta de situação eleitoral e local de votação	4.640	5,19%
Certidões – Fechamento – Cadastro	3.631	4,06%
Justificativa eleitoral	2.757	3,08%
e-Título	2.678	3,00%
Voto em trânsito	2.471	2,76%
Demanda de outras instituições	2.145	2,40%
Notícia de irregularidade	1.572	1,76%
Alistamento e justificativa do eleitor no exterior	1.377	1,54%
Propaganda eleitoral	1.356	1,52%
Problemas no dia da votação	1.110	1,24%
Suporte Service Desk	1.053	1,18%
Recadastramento biométrico	933	1,04%
Suspensão de direitos políticos	898	1,00%
Enfrentamento à desinformação	864	0,97%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Divulgação do resultado de eleição	845	0,95%
Acesso às informações do cadastro eleitoral	671	0,75%
Dados eleitorais	646	0,72%
Certidão de crimes eleitorais	611	0,68%
Voto – Documentos obrigatórios	498	0,56%
Indisponibilidade de serviços no <i>site</i> do TSE	471	0,53%
Urna eletrônica	444	0,50%
Filiação partidária	416	0,47%
Recebimento de contato	415	0,46%
Sugestões diversas	334	0,37%
Justificativa eleitoral no exterior	330	0,37%
Curso a distância para mesários	308	0,34%
Registro de candidato	282	0,32%
Pesquisa legislação eleitoral	280	0,31%
Prestação de contas eleitorais	276	0,31%
Pesquisa eleitoral	256	0,29%
Voto – Acessibilidade	247	0,28%
Livre manifestação	244	0,27%
Voto – Obrigatoriedade	243	0,27%
Consulta e assistência jurídica – Impossibilidade	229	0,26%
Decisões do TSE	203	0,23%
Pardal – Problemas	199	0,22%
Sigilo do voto	197	0,22%
Divulgação de candidaturas e prestação de contas	186	0,21%
Manifestação sobre notícias nas mídias	166	0,19%
Concurso público	149	0,17%
Endereço e contato de TRE	132	0,15%
Voto impresso	129	0,14%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Lei de Acesso à Informação	127	0,14%
Agradecimento	123	0,14%
Conduta vedada a agentes públicos	122	0,14%
Propaganda institucional	101	0,11%
Andamento processual	100	0,11%
Fundo Partidário e Fundo Especial para Financiamento de Campanha	91	0,10%
Acesso à Ouvidoria	85	0,10%
Voto branco e nulo	76	0,09%
Informações sobre partidos políticos	69	0,08%
Lei Geral de Proteção de Dados	64	0,07%
Prestação de Contas Partidárias	64	0,07%
Compra de votos e corrupção eleitoral	60	0,07%
Conteúdo ofensivo	53	0,06%
Complementação/Alteração de resposta	51	0,06%
E-mail falso em nome do TSE	50	0,06%
Cobrança de resposta	49	0,05%
Alistamento jovem	42	0,05%
Covid-19 (atendimento Covid-19)	34	0,04%
Demanda do Gabinete do Ministro Alexandre de Moraes	33	0,04%
Acesso ao Judiciário	32	0,04%
Processo Judicial Eletrônico	31	0,03%
Demanda não resolutive	30	0,03%
Obrigatoriedade no cadastramento de idosos e deficientes	29	0,03%
Sistema de Filiação Partidária (Filial)	26	0,03%
Dados estatísticos de eleições	26	0,03%
Aquisição de publicações do TSE	25	0,03%
Certidão negativa de alistamento eleitoral	25	0,03%
Voto online	25	0,03%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Criação de partidos políticos	24	0,03%
Documento Nacional de Identificação	22	0,02%
Justificativa eleitoral – Problema	22	0,02%
Resposta a recurso	21	0,02%
Recesso judiciário	20	0,02%
Propaganda partidária	19	0,02%
Voto na legenda	19	0,02%
Financiamento coletivo de campanha	18	0,02%
Certidões diversas	18	0,02%
Dados estatísticos de eleitorado	18	0,02%
Acesso ao SEI por usuário externo	17	0,02%
Funcionamento do comércio	17	0,02%
Prestação de contas	16	0,02%
Quociente eleitoral e partidário	14	0,02%
Denúncia – Ouvidoria da Mulher	14	0,02%
Estatística processual	14	0,02%
Encaminhamento	12	0,01%
Ficha limpa	10	0,01%
Pesquisa de jurisprudência	9	0,01%
Dados processuais insuficientes	8	0,01%
Curso a distância	7	0,01%
Testes públicos de segurança	6	0,01%
Demanda do Gabinete do Ministro Luiz Edson Fachin	6	0,01%
Pesquisa jurisprudencial e de inteiro teor	6	0,01%
Pesquisa histórica	5	0,01%
Demanda do Gabinete do Ministro Enrique Ricardo Lewandowski	4	0,00%
Voto obrigatório	4	0,00%
Eleições suplementares	4	0,00%
Sessão plenária	3	0,00%
Denúncia – CGE	3	0,00%



(Continuação)

Assunto	Quantidade	Percentual
Demanda da Procuradoria-Geral Eleitoral	2	0,00%
Pesquisa de arquivo	2	0,00%
Composição das Câmaras Municipais	2	0,00%
Estágio	2	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Carlos Bastide Horbach	2	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Luís Roberto Barroso	2	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Sérgio Banhos	2	0,00%
Eleitor	1	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Mauro Luiz Campbell Marques	1	0,00%
Demanda do Gabinete do Ministro Raul Araújo Filho	1	0,00%
Total	89.394	100%

Alguns protocolos foram respondidos mais de uma vez quando, por exemplo, verificou-se necessidade de complementação ou alteração da resposta dada inicialmente.

ESTADO DE ORIGEM DAS DEMANDAS

Das demandas protocoladas em 2022, houve indicação de origem da demanda em 88.572 relatos, incluindo os relatos que foram arquivados. A ausência de informação de origem de todos os relatos deve-se ao fato de que, nos atendimentos realizados por *e-mail* ou recebidos via sistema de peticionamento eletrônico (SEI) e via telefônica, nem sempre é possível obter informações sobre o estado de origem.



UF	Quantidade	Percentual
SP	18.759	21,18%
RJ	13.187	14,89%
DF	10.376	11,71%
MG	6.201	7,00%
BA	4.721	5,33%
RS	3.994	4,51%
PR	3.718	4,20%
GO	3.489	3,94%
SC	3.174	3,58%
PE	2.859	3,23%
CE	2.334	2,64%
Exterior	2.321	2,62%
ES	1.694	1,91%
PA	1.403	1,58%
AM	1.259	1,42%
MT	1.196	1,35%
MA	1.144	1,29%
RN	1.101	1,24%
PB	1.027	1,16%
AL	862	0,97%
MS	839	0,95%
PI	783	0,88%
SE	649	0,73%
TO	454	0,51%
RO	410	0,46%
AC	235	0,27%
RR	202	0,23%
AP	181	0,22%
Total	88.572	100 %



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Nos casos em que a resposta é dada pela própria Ouvidoria, o tempo é calculado desde a hora e o minuto do recebimento do relato por um dos atendentes até a hora e o minuto de sua conclusão.

Quando ocorre o encaminhamento do relato às unidades técnicas, o tempo de resposta da unidade é calculado desde a hora e o minuto do encaminhamento até a hora e o minuto de sua devolução à Ouvidoria.

O período temporal entre o recebimento do relato pela Ouvidoria até o encaminhamento à unidade de destino e aquele entre o recebimento da resposta e respectiva resposta final contam como tempo de resposta da Ouvidoria.

Segue tabela com o tempo médio de resposta de cada área técnica do TSE, considerando apenas as demandas recebidas e concluídas em 2022. As unidades não mencionadas não receberam nenhuma comunicação; se receberam, não foram respondidas dentro do respectivo mês.

Setor	Tempo médio
Assessoria Consultiva	7 dias, 11 horas, 3 minutos e 38 segundos
Assessoria de Assuntos Internacionais	6 dias, 19 horas, 39 minutos e 2 segundos
Assessoria de Cerimonial da Presidência	7 dias, 23 horas, 8 minutos e 52 segundos
Secretaria de Comunicação Social e Multimídia	10 dias, 17 horas, 26 minutos e 11 segundos
Assessoria de Contas Eleitorais e Partidárias	3 dias, 1 hora, 36 minutos e 6 segundos
Assessoria de Gestão de Identificação	5 dias, 7 horas, 46 minutos e 27 segundos



(Continuação)

Setor	Tempo médio
Assessoria de Gestão Eleitoral	2 dias, 6 horas, 3 minutos e 4 segundos
Assessoria de Plenário	6 dias, 3 horas, 49 minutos e 11 segundos
Assessoria do Processo Judicial Eletrônico	8 dias, 20 horas, 3 minutos e 36 segundos
Secretaria de Polícia Judicial (antiga Asesi)	18 dias, 13 horas, 24 minutos e 47 segundos
Assessoria Jurídica	35 dias, 19 horas, 55 minutos e 42 segundos
Assessoria Especial de Enfrentamento à Desinformação	4 dias, 7 horas, 44 minutos e 27 segundos
Coordenadoria de Acórdãos e Resoluções (SJD)	18 dias, 19 horas, 1 minuto e 37 segundos
Coordenadoria de Educação e Desenvolvimento (SGP)	9 dias, 2 horas, 8 minutos e 8 segundos
Coordenadoria de Processamento (SJD)	1 hora, 7 minutos e 32 segundos
Coordenadoria de Registros Partidários, Autuação e Distribuição (SJD)	1 dia, 14 horas, 8 minutos e 4 segundos
Corregedoria-Geral Eleitoral	3 dias, 5 horas, 6 minutos e 18 segundos
Escola Judiciária Eleitoral	6 dias, 21 horas, 11 minutos e 48 segundos
Secretaria Judiciária	2 dias, 5 horas, 43 minutos e 10 segundos
Diretoria-Geral	18 dias, 20 horas, 34 minutos e 13 segundos
Ouvidoria	4 horas, 48 minutos e 33 segundos
Secretaria de Administração	2 dias, 2 horas, 11 minutos e 42 segundos
Secretaria de Gestão da Informação e do Conhecimento	7 dias, 10 horas, 4 minutos e 21 segundos
Secretaria de Gestão de Pessoas	8 dias, 18 horas, 40 minutos e 39 segundos
Secretaria de Modernização, Gestão Estratégica e Socioambiental	6 dias, 22 horas, 27 minutos e 24 segundos



(Continuação)

Setor	Tempo médio
Secretaria de Planejamento, Orçamento, Finanças e Contabilidade	23 horas, 5 minutos e 28 segundos
Secretaria de Tecnologia da Informação	5 dias, 55 minutos e 48 segundos
Secretaria-Geral da Presidência	6 dias, 27 minutos e 56 segundos

A tabela acima é extraída automaticamente do SAC e não relaciona as demandas protocoladas e que continuaram em atendimento quando do encerramento do ano.

Observa-se que, em média, as demandas concluídas pela Ouvidoria foram respondidas em 4 horas, 48 minutos e 33 segundos. Esse número, além do tempo médio de resposta de demandas respondidas pela própria Ouvidoria, é somatório também daquelas respondidas pelas unidades em períodos fora do expediente (finais de semana e feriado); por isso, somente foram concluídas no dia útil seguinte. Somam-se ainda demandas que ficaram pendentes em outras unidades por dias e que foram devolvidas sem resposta resolutive.

Nesses casos, o tempo sem resposta é considerado como demora da Ouvidoria para responder ao pedido. A opção “devolver” demanda foi desabilitada porque o sistema não é adaptado para impedir a devolução após 48 horas do recebimento, como prevê a Res.-TSE nº 23.435, de 5 de fevereiro de 2015.

Informa-se que, quando da extração das informações do sistema SAC para a elaboração deste relatório, as unidades relacionadas no quadro a seguir estavam com demandas protocoladas em tempo superior a 15 dias, sem a prestação de resposta resolutive.

Protocolo	Unidade	Data de protocolo	Assunto
582776	Secom	10/10/2022	Reclamação link página do TSE



(Continuação)

Protocolo	Unidade	Data de protocolo	Assunto
594715	SGP	22/11/2022	Questionário – Assessores judiciais
595671	SME	29/11/2022	Dados – Diretórios partidários

DEMANDAS SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do TSE recebeu, em dezembro, 322 demandas registradas sob o formulário utilizável para Lei de Acesso à Informação, já respondidas quando da elaboração deste relatório. Em atendimento ao disposto no art. 3º, inciso XX, da Res.-TSE nº 23.435/2015, registra-se na tabela a seguir a quantidade de demandas mensais deferidas e indeferidas. Informações específicas de cada demanda constam dos relatórios mensais da Ouvidoria registrados no SEI.

Mês	Quantidade	Deferidas parcialmente	Indeferidas
Jan.	9	-	1
Fev.	20	-	4
Mar.	19	-	3
Abr.	16	-	4
Maio	24	-	6
Jun.	17	-	2
Jul.	25	1	9
Ago.	48	-	14
Set.	22	1	2
Out.	75	7	10
Nov.	38	7	8
Dez.	9	-	2



ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO

Em 2023, a pesquisa de satisfação foi enviada para 30.473 pessoas cujas demandas foram iniciadas via formulário eletrônico do SAC, tendo sido respondida por 5.150 deles (16,9%).

O índice de satisfação é calculado a partir da porcentagem de respostas positivas (bom ou excelente) em cada um dos três quesitos: cortesia/educação, prazo de atendimento e satisfação com a orientação prestada.

O percentual obtido em 2022 foi de 77,1%.

Do quadro a seguir, observa-se que o quesito que impacta de forma negativa a avaliação é o que se refere à orientação prestada. A Ouvidoria avalia que o baixo desempenho tem relação direta com a impossibilidade de resolver as demandas apenas via contato com a Ouvidoria do TSE, principalmente as que se referem ao título eleitoral, e a descontentamentos com o processo eleitoral, fomentados, em regra, pela desinformação e pela polarização política.

Estima-se que esses índices melhorem a partir de janeiro de 2023.

Segue tabela com os índices mensais de satisfação.

Mês	Cortesia/ Educação	Prazo de atendimento	Orientação prestada	Índice geral de satisfação
Jan.	86,09	88,69	69,56	81,45
Fev.	84,44	88,15	66,66	79,75
Mar.	77,83	82,21	57,11	72,38
Abr.	77,96	82,33	57,18	72,49
Mai	73,55	76,05	54,23	67,94
Jun.	90,04	90,45	71,37	83,95
Jul.	89,11	89,64	74,09	84,28
Ago.	85,05	86,68	65,19	78,97



(Continuação)

Mês	Cortesia/ Educação	Prazo de atendimento	Orientação prestada	Índice geral de satisfação
Set.	79,13	83,47	61,94	74,85
Out.	73,71	77,75	50,61	67,36
Nov.	72,66	80,43	51,75	68,28
Dez.	72,42	76,84	48,27	65,84
Anual	79,05	82,54	69,67	77,09

É o relatório.

Brasília, 12 de janeiro de 2023.

Juíza Ouvidora

Larissa Almeida Nascimento

Servidoras

Eliane Bavaresco Volpato – Assessora-Chefe

Ana Paula Carvalho Mendonça – Assessora-Chefe Substituta

Ana Cristina Guil

Tatiana Kolly Wasilewski Rodrigues

Colaboradoras e colaboradores

Anderson Bispo

Cíntia Maria Nunes da Costa

Luciana Souza do Nascimento

Raiane Lima da Silva

Rosângela Mendes Paixão

Simonia Siqueira

Valmir Ferreira de Souza

Estagiário

Luiz Fernando de Sousa Mundim

