



Central do Eleitor

O TSE ao alcance de todos

Biênio 2010-2012

Brasília – DF
2012

Central do Eleitor

O TSE ao alcance de todos

BIÊNIO 2010-2012

Brasília – DF
2012

© 2012 TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Secretaria de Gestão da Informação

Coordenadoria de Editoração e Publicações (Cedip/SGI)

Setor de Administração Federal Sul, Quadra 7, Lotes 1 e 2, Sala A-868

70070-600 – Brasília/DF

Telefone: (61) 3030-8700

Formulário eletrônico na Internet:

<http://www.tse.jus.br/eleitor/disque-eleitor/central-do-eleitor>

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.

Central do eleitor : biênio 2010-2012. Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, 2012.

24 p.

1. Central do eleitor. 2. Eleições. 3. Dados estatísticos. 4. Tribunal Superior Eleitoral. I. Título.

CDD 324.60981

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

PRESIDENTE

Ministro Ricardo Lewandowski

VICE-PRESIDENTE

Ministra Cármen Lúcia

MINISTROS

Ministro Marco Aurélio

Ministra Nancy Andrigli

Ministro Gilson Dipp

Ministro Marcelo Ribeiro

Ministro Arnaldo Versiani

PROCURADOR-GERAL ELEITORAL

Roberto Monteiro Gurgel Santos

CENTRAL DO ELEITOR

ASSESSORA

Marise Mesquita de Oliveira

SERVIDORES

Marlon Van Juen Sun

Vanda Guimarães

COLABORADORES

Éder Renato de Magalhães

Henrique Durval Pereira

Raniellen Souza Ferreira

Rosângela Mendes Paixão

Thauana Souza Dias

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	7
2. CRIAÇÃO	7
3. ATUAÇÃO	7
4. INFRAESTRUTURA	9
5. DADOS ESTATÍSTICOS	9
6. ELEIÇÕES 2010	19
7. MANIFESTAÇÕES DE RECONHECIMENTO.....	19
8. CONCLUSÃO	20
ANEXO – RESOLUÇÃO-TSE Nº 23.268, DE 20 DE MAIO DE 2010.....	21

1. APRESENTAÇÃO

A Central do Eleitor apresenta neste trabalho informações sobre atividades e dados estatísticos consolidados referentes às demandas desenvolvidas no biênio 2010-2012.

2. CRIAÇÃO

A Central do Eleitor, inspirada na Central do Cidadão e Atendimento do Supremo Tribunal Federal (STF), iniciou suas atividades com a posse do Ministro Ricardo Lewandowski na Presidência do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) em 21 de abril de 2010.

No dia 20 de maio de 2010, o Plenário desta Corte aprovou a Resolução-TSE nº 23.268/2010, que regulamentou as atribuições da Central do Eleitor.

Vinculada à Presidência, a unidade objetiva intermediar a comunicação entre o cidadão e o Tribunal Superior Eleitoral, com vistas à melhoria no atendimento de demandas como: pedido de esclarecimentos, resposta a sugestões e reclamações, e prestação de informações institucionais.

3. ATUAÇÃO

Antes da utilização de um sistema informatizado – período compreendido entre 21 de abril a 29 de junho de 2010 – o contato com a Central podia ser feito por *e-mail* e por carta. Nesse período foram recebidos 1.210 *e-mails* e 38 cartas.

Atualmente, além dos meios citados, o acesso também pode ser feito por telefone, pessoalmente e mediante preenchimento do formulário eletrônico disponível no sítio do TSE (www.tse.jus.br).

Para enviar um relato, designação utilizada para toda e qualquer manifestação do cidadão, deve-se preencher os campos obrigatórios do formulário, quais sejam: nome, sexo, ocupação, forma de resposta (*e-mail* ou carta), cidade, unidade federativa (UF) e a natureza do relato (agradecimento, denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão).

O cidadão tem ainda a opção de informar se possui mais de sessenta anos ou se possui deficiência/doença grave.

O preenchimento desses dados destina-se a cumprir determinações legais de prioridade no atendimento, bem como possibilita mapear e tratar as demandas recebidas.

Os relatos encaminhados com mais frequência serviram de incentivo para que fosse elaborado um tira-dúvidas, que passou a integrar o *link* da Central do Eleitor.

Além de ser dinâmico e atualizado periodicamente, o tira-dúvidas tem cunho informativo, possui linguagem didática e objetiva antecipar-se às dúvidas do eleitor que, em muitos casos, pode encontrar a resposta para a sua indagação sem a necessidade de formalizar o questionamento.

No período eleitoral de 2010 e no plebiscito do Pará realizado em 2011, foram criados tira-dúvidas específicos que buscaram esclarecer dúvidas sobre esses temas.

4. INFRAESTRUTURA

A equipe da Central do Eleitor é composta por três servidores, entre eles um que coordena as atividades, e cinco funcionários terceirizados.

O fluxo de trabalho baseou-se, inicialmente, nas informações contidas no sistema informatizado desenvolvido pela Central do Cidadão do Supremo Tribunal Federal. Entretanto, tendo em vista as peculiaridades das atividades desempenhadas no TSE, esse sistema foi adaptado pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Encontra-se em fase de produção um novo sistema que substituirá o atual em 2012. O desenvolvimento dessa nova ferramenta conta com a participação dos servidores da Central e está sob responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Quando um relato é encaminhado por meio do formulário eletrônico, a equipe da Central responde à solicitação, ou, em caso de necessidade de manifestação técnica, encaminha, via sistema, para a unidade responsável. Após o retorno da área técnica, a Central prepara e envia a resposta ao eleitor.

No caso de carta, o trabalho tem início com a digitalização do documento a fim de arquivá-lo no banco de dados do sistema. Após esse procedimento, a resposta é enviada por carta ao eleitor.

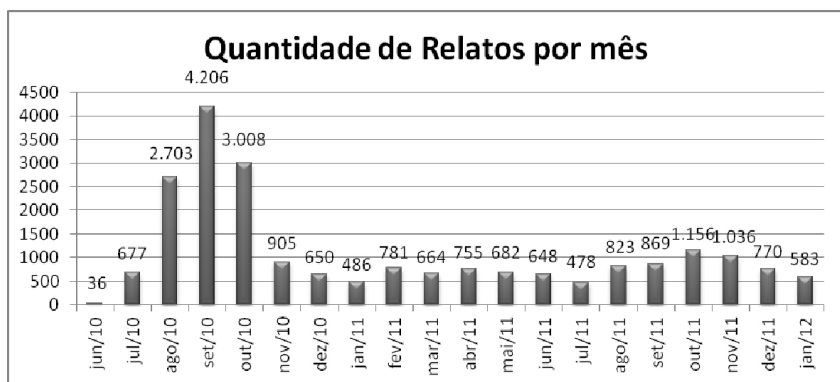
Os atendimentos feitos por telefone ou pessoalmente, bem como aqueles recebidos por *e-mail*, são cadastrados no sistema.

5. DADOS ESTATÍSTICOS

Desde a criação da Central do Eleitor foram registrados mais de vinte e dois mil relatos. As tabelas e gráficos a seguir têm como referência o período de junho de 2010 a janeiro de 2012:

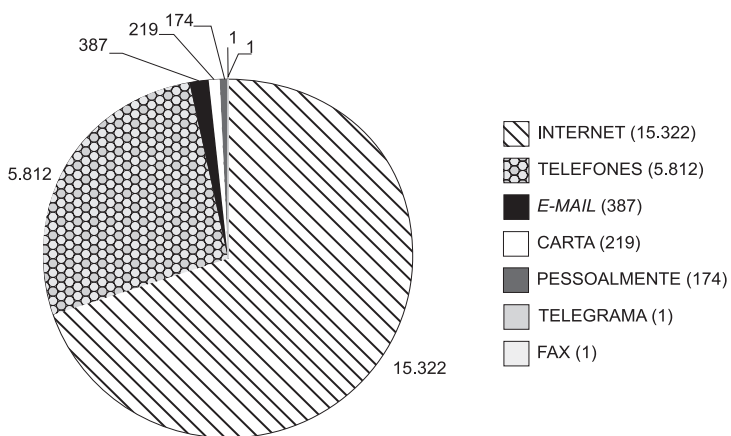
MÊS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
JUNHO/2010	36	0,16%
JULHO/2010	677	3,09%

MÊS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
AGOSTO/2010	2.703	12,33%
SETEMBRO/2010	4.206	19,19%
OUTUBRO/2010	3.008	13,73%
NOVEMBRO/2010	905	4,13%
DEZEMBRO/2010	650	2,97%
JANEIRO/2011	486	2,22%
FEVEREIRO/2011	781	3,56%
MARÇO/2011	664	3,03%
ABRIL/2011	755	3,44%
MAIO/2011	682	3,11%
JUNHO/2011	648	2,96%
JULHO/2011	478	2,18%
AGOSTO/2011	823	3,76%
SETEMBRO/2011	869	3,97%
OUTUBRO/2011	1.156	5,27%
NOVEMBRO/2011	1.036	4,73%
DEZEMBRO/2011	770	3,51%
JANEIRO/2012	583	2,66%
TOTAL	21.916	100,00%



O atendimento realizado por meio do formulário eletrônico foi a forma de acesso mais utilizada.

FORMA DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INTERNET	15.322	69,91%
TELEFONE	5.812	26,52%
E-MAIL	387	1,77%
CARTA	219	1,00%
PESSOALMENTE	174	0,79%
TELEGRAMA	1	0,00%
FAX	1	0,00%
TOTAL	21.916	100,00%



Natureza dos relatos.

NATUREZA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INFORMAÇÃO	14.318	65,33%
SOLICITAÇÃO	4.476	20,42%
RECLAMAÇÃO	1.335	6,09%
MANIFESTAÇÃO	630	2,87%
DENÚNCIA	572	2,60%
SUGESTÃO	327	1,49%
ELOGIO	111	0,50%
AGRADECIMENTO	103	0,46%
FELICITAÇÕES	44	0,20%
TOTAL	21.916	100,00%

Principais assuntos tratados, segundo descrição pormenorizada.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CERTIDÃO_QUITAÇÃO_ELEITORAL_E_CRIMES	4.561	20,84%
TÍTULO_ELEITORAL	2.396	10,95%
JUSTIFICATIVA_ELEITORAL	2.135	9,75%
TÍTULO_SITUAÇÃO_ELEITORAL_E_LOCAL_DE_VOTAÇÃO	1.350	6,17%
JUSTIFICATIVA_ELEITORAL_EXTERIOR	951	4,34%
TÍTULO_SEGUNDA_VIA	868	3,97%
VOTO_OBRIGATORIEDADE	649	2,96%
PROPAGANDA_ELEITORAL	573	2,62%
VOTO_EM_TRÂNSITO	541	2,47%
RECEBIMENTO_CONTATO	529	2,42%
MESÁRIO	513	2,34%
FILIAWEB	512	2,34%
PLEBISCITO_PARÁ	457	2,09%
CERTIDÃO_CIRCUNSTANCIADA	329	1,50%
DIVULGAÇÃO_RESULTADO_ELEIÇÕES_2010	316	1,44%
REGISTRO_CANDIDATO	316	1,44%
URNA_BIOMÉTRICA_RECADASTRAMENTO	298	1,36%
VOTO_DOCUMENTOS_OBRIGATÓRIOS	283	1,29%
ENDEREÇO_TRE	270	1,23%
VOTO_BRANCO_NULO	243	1,11%
LIVRE_MANIFESTAÇÃO	231	1,06%
INTERFERÊNCIA_OUTROS_ÓRGÃOS	216	0,99%
URNA_ELETRÔNICA_ORDEM_DO_VOTO	207	0,95%
E-MAIL_FALSO_EM_NOME_DO_TSE	191	0,87%
DADOS_INSUFICIENTES	188	0,86%
ANDAMENTO_PROCESSUAL	166	0,76%
TSE_ÓRGÃO_CONSULTIVO_IMPOSSIBILIDADE	154	0,70%
FILIAÇÃO_PARTIDÁRIA	151	0,69%
TSE_ASSISTÊNCIA_JURÍDICA_IMPOSSIBILIDADE	142	0,65%
ACESSO_INFORMAÇÕES_CADASTRO_ELEITORAL	126	0,58%

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PROPAGANDA_ELEITORAL_INTERNET	122	0,56%
DADOS_ESTATÍSTICOS_ELEIÇÕES	120	0,55%
AGRADECIMENTO_ELOGIO	109	0,50%
DENÚNCIA_NÃO RECEBIMENTO	107	0,49%
URNA_ELETRÔNICA	106	0,48%
CONCURSO_PÚBLICO	100	0,46%
VOTO_JUSTIFICATIVA_ELEITOR_INSCRITO_EXTERIOR	89	0,41%
PESQUISA_ELEITORAL	86	0,39%
CERTIDÃO_QUITAÇÃO_ERRO_EMISSÃO_STI	78	0,36%
VOTO_PROBLEMAS_DIA_DA_ELEIÇÃO	73	0,33%
FICHA_LIMPA	67	0,31%
PESQUISA_LEGISLAÇÃO_ELEITORAL	50	0,23%
DADOS_ESTATÍSTICOS_ELEITORADO	48	0,22%
SUSPENSÃO_DIREITOS_POLÍTICOS	44	0,20%
PRESTAÇÃO_CONTAS_ELEITORAIS	43	0,20%
PARTIDO_POLÍTICO_CRIAÇÃO_REGISTRO	41	0,19%
PRESTAÇÃO_CONTAS_ELEIÇÕES_2010	41	0,19%
DOAÇÃO_PESSOA_FÍSICA_JURÍDICA	36	0,16%
AQUISIÇÃO_PUBLICAÇÃO_TSE	34	0,16%
RESOLUÇÃO_PROPAGANDA	30	0,14%
PESQUISA_JURISPRUDENCIAL	28	0,13%
COMPOSIÇÃO_CÂMARAS_MUNICIPAIS	27	0,12%
PESQUISA_ARQUIVO	27	0,12%
ACESSO_JUDICIÁRIO	24	0,11%
TÍTULO_DOCUMENTAÇÃO_VOTAÇÃO	24	0,11%
CONTEÚDO_OFENSIVO	23	0,11%
CERTIDÃO_QUITAÇÃO_ELEITORAL_FALHAS_SISTEMA	22	0,10%
QUOCIENTE_ELEITORAL_PARTIDÁRIO	21	0,10%
ELEITORES_FALTOSOS_TRÊS_PLEITOS_CONSECUTIVOS	19	0,09%
VOTO_PRESO_PROVISÓRIO	18	0,08%
DEMANDA_GAB_MIN_CÁRMEN_LÚCIA	16	0,07%
DEMANDA_GAB_MIN_GILSON_DIPP	15	0,07%

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MESÁRIO_DISPENSA	14	0,06%
PROPAGANDA_PARTIDÁRIA_GRATUITA	13	0,06%
CERTIDÃO_QUITAÇÃO_COMPROVANTE	12	0,05%
TÍTULO_PRAZO_OBTENÇÃO	12	0,05%
CONDUTA_VEDADA_AGENTES_PÚBLICOS	14	0,06%
ACESSO_CENTRAL_ELEITOR	11	0,05%
DEMANDA_GAB_MIN_ARNALDO_VERSIONI	11	0,05%
DEMANDA_GAB_MIN_NANCY_ANDRIGHI	11	0,05%
ELEIÇÕES_SUPLEMENTARES	10	0,05%
MESÁRIO_CONVOCAÇÃO	10	0,05%
TÍTULO_TRANSFERÊNCIA	10	0,05%
DEMANDA_GAB_MIN_MARCO_AURÉLIO	10	0,05%
RESOLUÇÃO_PROPAGANDA_REGRAS	10	0,05%
TÍTULO_PRAZO_NOV_2010	9	0,04%
PRESTAÇÃO_CONTAS_PARTIDÁRIAS	9	0,04%
REGISTRO_CANDIDATO_LISTA PRESIDÊNCIA_ REPÚBLICA	9	0,04%
SISTEMA_PRESTAÇÃO_CONTAS_ELEITORAIS	7	0,03%
CERTIDÃO_FILIAÇÃO_PARTIDÁRIA	7	0,03%
PLANTÃO_ELEITORAL	6	0,03%
DEMANDA_GAB_MIN_JOELSON_DIAS	6	0,03%
COMPRA_DE_VOTOS	6	0,03%
PESQUISA_HISTÓRICA	6	0,03%
DEMANDA_GAB_PGE	6	0,03%
DEMANDA_GAB_MIN_MARCELO_RIBEIRO	5	0,02%
PROPAGANDA_ELEITORAL_GRATUITA	5	0,02%
DEMANDA_GAB_MIN_HENRIQUE_NEVES	5	0,02%
PESQUISA_INTEIRO_TEOR	5	0,02%
CERTIDÃO_NEGATIVA_ALISTAMENTO_ ELEITORAL	5	0,02%
ACESSO_PARCEIROS_DIVULGAÇÃO	5	0,02%
TSE_ÓRGÃO_CONSULTIVO_PROPAGANDAS	5	0,02%
REQUISIÇÃO_LISTA_FILIADOS	5	0,02%
CARTA_MANDADO_SEGURANÇA_ PROTOCOLIZAÇÃO	4	0,02%

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MESÁRIO_CONCESSÃO_BENEFÍCIO	4	0,02%
DADOS_ESTATÍSTICOS_PARLAMENTARES	4	0,02%
RESPOSTA_ÁREA_TÉCNICA	4	0,02%
FICHA_LIMPA_LISTA_TSE	3	0,02%
SIMULAÇÃO_VOTAÇÃO_2010	3	0,02%
CONSULTA_LEGITIMIDADE	3	0,01%
RESOLUÇÃO_PROPAGANDA_PAGA	3	0,01%
CARTA_HABEAS CORPUS_PROTOCOLIZAÇÃO	3	0,01%
SESSÃO_PLENÁRIA	3	0,01%
DEMANDA_ASSESSORIA_INTERNACIONAL	3	0,01%
PARTIDOS_PRESTAÇÃO_CONTAS_2008	4	0,01%
RIC – REGISTRO DE IDENTIFICAÇÃO CIVIL	4	0,01%
RECESSO_FORENSE	2	0,01%
CANDIDATO_ABERTURA_CONTA	2	0,01%
REGISTRO_CANDIDATO_CANDEX	2	0,01%
ESTÁGIO_TSE	2	0,01%
PROPOSTA_GOVERNO_CANDIDATO	2	0,01%
E-MAIL_DENÚNCIA	2	0,01%
RESPOSTA_ÁREA_TÉCNICA_CGE	2	0,01%
QUANTITATIVO_ELEITORES_UF_SITE	2	0,01%
RESPOSTA_ÁREA_TÉCNICA_COEPA-SCI	2	0,01%
DUPLICIDADE_VOTO_SENADOR	1	0,00%
INTERFERÊNCIA_PARTIDO_POLÍTICO_LEGISLAÇÃO	1	0,00%
REGISTRO_CANDIDATO_DOCUMENTOS	1	0,00%
MESÁRIO_PREFERÊNCIA_CONCURSO	1	0,00%
DADOS_PROCESSUAIS_INSUFICIENTES	1	0,00%
REGISTRO_CANDIDATO_PERCENTUAL_SEXO	1	0,00%
RESOLUÇÃO	1	0,00%
CERTIDÃO_REGISTRO_CANDIDATO	1	0,00%
INTERFERÊNCIA	1	0,00%
SERVIÇOS_ELEITOR	1	0,00%
RESPOSTA_ÁREA_TÉCNICA_SEAPI	1	0,00%

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
REGISTRO_CANDIDATO_PERCENTUAL_COTA_SEXO	1	0,00%
SESSÃO_PRAZO_JULGAMENTO	1	0,00%
PESQUISA_BIBLIOTECA	1	0,00%
CERTIDÃO_OBTENÇÃO_TERCEIRO	1	0,00%
PROPAGANDA_MATERIAL_INSCRIÇÃO_CNPJ	1	0,00%
QUANTITATIVO_ELEITORADO_UF	1	0,00%
TOTAL	21.916	100,00%

Estados de onde se originaram o maior número de relatos.

UNIDADE DE FEDERAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SP	5.563	25,38%
DF	4.434	20,23%
RJ	3.723	16,99%
MG	1.147	5,23%
BA	956	4,36%
PR	811	3,70%
RS	676	3,08%
PA	564	2,57%
CE	488	2,23%
PE	485	2,21%
GO	408	1,86%
SC	400	1,83%
ES	319	1,46%
MA	247	1,13%
TO	220	1,00%
AL	218	0,99%
MS	181	0,83%
AM	176	0,80%
PB	168	0,77%
RN	161	0,73%
MT	161	0,73%
SE	125	0,57%
PI	103	0,47%

UNIDADE DE FEDERAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RO	75	0,34%
AC	50	0,23%
RR	31	0,14%
AP	26	0,12%
TOTAL	21.916	100,00%

Quantidade de relatos por faixa etária.

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MENOR DE 60 ANOS	20.976	95,71%
MAIOR DE 60 ANOS	940	4,29%
TOTAL	21.916	100,00%

Quantidade de relatos por sexo.

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MASCULINO	14.386	65,64%
FEMININO	7.530	34,36%
TOTAL	21.916	100,00%

Ocupação.

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EMPREGADO DE EMPRESA PRIVADA	4.193	19,13%
ESTUDANTE	3.623	16,53%
ADMINISTRADOR	2.824	12,89%
SERVIDOR PÚBLICO	2.569	11,72%
PROFISSIONAL LIBERAL OU AUTÔNOMO	1.325	6,05%
DESEMPREGADO	1.155	5,27%
PROFESSOR	1.002	4,57%
APOSENTADO	838	3,82%
ADVOGADO	797	3,64%
EMPREGADO DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PÚBLICA OU PRIVADA	709	3,24%
EMPRESÁRIO	527	2,40%
ANALISTA DE SISTEMAS	334	1,52%
MILITAR	314	1,43%

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MÉDICO	242	1,10%
SECRETÁRIO	235	1,07%
JORNALISTA	223	1,02%
CONTADOR	216	0,99%
EMPREGADO DE ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL OU NÃO GOVERNAMENTAL	164	0,75%
ECONOMISTA	147	0,67%
ENGENHEIRO	134	0,61%
PENSIONISTA	121	0,55%
DENTISTA	86	0,39%
AUTÔNOMO	37	0,17%
ARQUITETO	30	0,14%
MAGISTRADO	21	0,10%
PRESIDIÁRIO	13	0,06%
DEFENSOR PÚBLICO	10	0,05%
BIBLIOTECÁRIO	9	0,04%
ENFERMEIRO	6	0,03%
VIGILANTE	4	0,02%
FISCAL DE PARTIDO/COLIGAÇÃO	3	0,01%
FARMACÊUTICO	2	0,01%
FISIOTERAPEUTA	1	0,00%
MESÁRIO	1	0,00%
FONOAUDIÓLOGO	1	0,00%
TOTAL	21.916	100,00%

Cidadãos que se declararam com alguma forma de deficiência.

PORTADORES DE DEFICIÊNCIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO	21.492	98,07%
SIM	424	1,93%
TOTAL	21.916	100,00%

6. ELEIÇÕES 2010

Antes da implantação da Central, as demandas por informações no período eleitoral eram atendidas de forma pulverizada por inúmeras áreas do Tribunal, o que acarretava o envolvimento de muitos servidores em tarefas que nem sempre representavam a atividade realizada diariamente.

Nas Eleições 2010, a Central do Eleitor teve papel fundamental no atendimento adequado e célere dos questionamentos formulados pelos eleitores, conscientizando-os da importância do voto e da participação no processo eleitoral.

Cumprir registrar que, no primeiro e no segundo turno, mais de 500 eleitores de diversos estados do país foram atendidos pela equipe da Central que atuou em regime de plantão.

DIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
3.10.2010	421	76%
31.10.2010	133	24%
TOTAL	554	100,00%

7. MANIFESTAÇÕES DE RECONHECIMENTO

As manifestações de apreço e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido pela Central reforçam o acerto da iniciativa de criação da unidade, bem como consolidam a importância da Central do Eleitor como canal efetivo de comunicação entre o cidadão e o TSE.

Dos elogios recebidos, cumpre mencionar:

“Gostaria de dar os parabéns pelo trabalho que vocês tem realizado no TSE. A Central do Eleitor tem fundamental importância no processo democrático das eleições. Espero sinceramente que esta iniciativa continue.

Em especial quero registrar o profissionalismo e experiência dos funcionários deste departamento que empenham-se no seu trabalho com afinco e dedicação inabaláveis. As respostas sempre são muito rápidas e precisas. Vocês trabalham em um Órgão Público com a eficiência de uma empresa privada. Parabéns e um grande abraço a todos.” Relatante, 2010.

“Olá grupo Central adorei esse novo meio de esclarecer nossas duvidas. Graças a vocês obtive meu passaporte. Além de eficiência e excelência no atendimento são muito atenciosos muito bom mesmo espero que continuem assim sempre preocupados com os eleitores. Que Deus ilumine todos vocês.” Relatante, 2010.

“Solicitei informações eleitorais de minha mãe pois ela possui 73 anos de idade e não justificou a eleição passada. Fui atendido por Henrique e me informou que não precisava pois qualquer eleitor acima dos 70 anos não é preciso votar ou justificar. Fui atendido muito bem, e digo como seria bom que todos os funcionários públicos desta nação trabalhasse assim (...).” Relatante, 2011.

8. CONCLUSÃO

A Central do Eleitor desempenha o papel de orientar e esclarecer o cidadão sobre como acessar e obter informações acerca dos serviços que se encontram disponíveis no sítio eletrônico do Tribunal Superior Eleitoral. A unidade também incentiva ações que estimulem o exercício da cidadania.

Além disso, a unidade constitui importante ferramenta de gestão e participação democrática na medida em que ouve o cidadão em seus reclamos, opiniões, elogios, sugestões e questionamentos. Em parceria com as demais unidades internas, busca a viabilidade de serem implementadas políticas administrativas que promovam e elevem os padrões de transparência, eficiência e melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.

RESOLUÇÃO Nº 23.268, DE 20 DE MAIO DE 2010
BRASÍLIA – DF

Dispõe sobre a Central do Eleitor no âmbito da Justiça Eleitoral.

O Tribunal Superior Eleitoral, no uso de atribuições que lhe confere o art. 8º, v, do Regimento Interno do Tribunal Superior Eleitoral – RITSE, resolve:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições da Central do Eleitor no Tribunal Superior Eleitoral.

Art. 2º A Central do Eleitor, vinculada à Presidência, é a unidade administrativa que tem por escopo servir de canal direto e efetivo de comunicação entre o cidadão e o Tribunal Superior Eleitoral, destinada à melhoria do atendimento das demandas por esclarecimentos, sugestões, reclamações e informações institucionais.

Art. 3º Compete à Central do Eleitor:

I – prestar as informações e esclarecimentos sobre atos praticados no Tribunal ou de sua responsabilidade;

II – receber informações, sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias, críticas, elogios sobre as atividades do Tribunal, encaminhar tais manifestações às unidades administrativas competentes e manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

■ V. art. 13 da IN-TSE nº 1/2011.

III – encaminhar ao Corregedor-Geral as denúncias, relatos ou fatos que envolvam a sua competência funcional;

IV – interagir com as unidades internas para a solução dos questionamentos recebidos;

V – sugerir à Administração políticas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas unidades, com base nas informações, sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

VI – realizar, em parceria com outras unidades do Tribunal e dos Tribunais Regionais Eleitorais, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos do eleitor e ao incentivo da participação popular no processo eleitoral;

VII – manter e garantir, a pedido, sempre que a circunstância exigir, o sigilo da fonte das sugestões, questionamentos, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

VIII – encaminhar ao Presidente do TSE relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Central do Eleitor;

IX – apresentar dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas pela Central do Eleitor.

Art. 4º O acesso à Central do Eleitor, no Edifício-Sede do Tribunal, poderá ser realizado pessoalmente ou por meio de:

I – carta encaminhada à Central do Eleitor, no endereço constante da página do Tribunal;

II – ligação telefônica em número a ser divulgado;

III – comunicação eletrônica pelo *e-mail* centraldoeleitor@tse.gov.br ou via Internet com a utilização de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal – endereço www.tse.gov.br;

▪ Novo endereço do sítio eletrônico: www.tse.jus.br.

IV – outras formas a serem divulgadas pela Central do Eleitor.

Art. 5º Não serão admitidas pela Central do Eleitor:

I – denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144, ambos da Constituição Federal;

II – reclamações, críticas ou denúncias anônimas;

III – reclamações, críticas ou denúncias que envolvam Ministros do Tribunal.

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, o pedido terá seu processamento rejeitado liminarmente e será devolvido ao remetente, no caso do inciso I, ou arquivado, no caso do inciso II.

§ 2º Eventuais reclamações, sugestões e críticas referentes a outros órgãos do Poder Judiciário serão remetidas ao Conselho Nacional de Justiça e, quando referentes a outros Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios, aos respectivos órgãos, comunicando-se em qualquer hipótese o fato ao interessado.

Art. 6º O Presidente do Tribunal designará formalmente o servidor que coordenará os trabalhos de instalação e funcionamento da Central do Eleitor, o qual se reportará ao Diretor-Geral.

Art. 7º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Central do Eleitor e apoiar suas atividades.

Art. 8º As sugestões, críticas ou reclamações que envolvam os Gabinetes de Ministros deverão ser encaminhadas diretamente a estes.

Art. 9º O Presidente do Tribunal supervisionará as atividades da Central do Eleitor e poderá baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 20 de maio de 2010.

Ministro RICARDO LEWANDOWSKI, presidente e relator –
Ministra CÁRMEN LÚCIA – Ministro MARCO AURÉLIO – Ministro ALDIR
PASSARINHO JUNIOR – Ministro HAMILTON CARVALHIDO – Ministro
MARCELO RIBEIRO – Ministro ARNALDO VERSIANI.

Publicada no *DJE* de 28.5.2010.



Esta obra foi composta na fonte Humnst777 Lt BT,
corpo 10,5, entrelinhas de 16 pontos, em papel reciclado 75g/m² (miolo)
e papel reciclado 150g/m² (capa).