



---

# 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 Andrighi

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 |
| <br>  |    |
| 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](http://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.

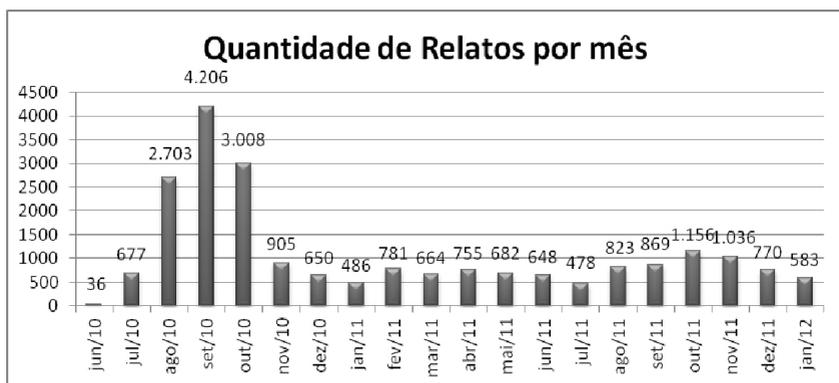
Os atendimentos feitos por telefone ou pessoalmente, bem como aqueles recebidos por *e-mail*, são cadastrados no sistema.

## 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:

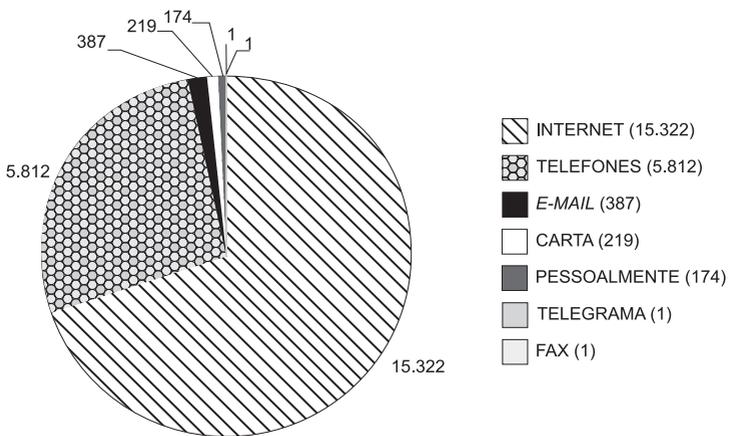
| MÊS        | QUANTIDADE | PERCENTUAL |
|------------|------------|------------|
| JUNHO/2010 | 36         | 0,16%      |
| JULHO/2010 | 677        | 3,09%      |

| 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%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |



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%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |



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%          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

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%          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

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%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

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%          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

Quantidade de relatos por sexo.

| SEXO         | QUANTIDADE    | PERCENTUAL     |
|--------------|---------------|----------------|
| MASCULINO    | 14.386        | 65,64%         |
| FEMININO     | 7.530         | 34,36%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

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<br>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%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

Cidadãos que se declararam com alguma forma de deficiência.

| PORTADORES DE DEFICIÊNCIA | QUANTIDADE    | PERCENTUAL     |
|---------------------------|---------------|----------------|
| NÃO                       | 21.492        | 98,07%         |
| SIM                       | 424           | 1,93%          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>21.916</b> | <b>100,00%</b> |

## 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%            |
| <b>TOTAL</b> | <b>554</b> | <b>100,00%</b> |

## 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](mailto:centraldoeleitor@tse.gov.br) ou via Internet com a utilização de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal – endereço [www.tse.gov.br](http://www.tse.gov.br);

▪ Novo endereço do sítio eletrônico: [www.tse.jus.br](http://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/m<sup>2</sup> (miolo)  
e papel reciclado 150g/m<sup>2</sup> (capa).