CENTRAL DO ELEITOR

O TSE ao alcance de todos
Biênio 2012-2013

Brasília – 2013

TRIBUNAL
SUPERIOR
ELEITORAL

CENTRAL DO ELEITOR

O TSE ao alcance de todos
Biênio 2012-2013

Brasília – 2013

© 2012 Tribunal Superior Eleitoral.

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem a autorização expressa dos autores.

Secretaria de Gestão da Informação
Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 7, Lotes 1/2, 1° andar
70070-600 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3030-9225

Unidade responsável
Secretaria de Gestão da Informação
Daniela Peón Tamanini

Editoração e revisão editorial
Coordenadoria de Editoração e Publicação (Cedip/SGI)

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

Capa e projeto gráfico
Virgínia Soares

Revisão editorial
Seção de Preparação e Revisão de Originais (Seprev/Cedip/SGI)

Impressão e acabamento
Seção de Impressão e Distribuição (Seidi/Cedip/SGI)

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

Brasil. Tribunal Superior Eleitoral.
Central do Eleitor : o TSE ao alcance de todos, biênio 2012-2013 / Tribunal Superior Eleitoral. – Brasília : Tribunal Superior Eleitoral, Secretaria de Gestão da Informação, Coordenadoria de Editoração e Publicações, 2013.
38 p. : il. ; 21 cm.

1. Eleição – Brasil. 2. Eleitor – Brasil. 3. Central de atendimento – Brasil. 4. Tribunal Superior Eleitoral - Brasil. I. Título.

CDD 324.60981

Tribunal Superior Eleitoral

Presidente
Ministra Cármen Lúcia

Vice-Presidente
Ministro Marco Aurélio

Ministros
Ministro Dias Toffoli
Ministra Laurita Vaz
Ministro João Otávio de Noronha
Ministro Henrique Neves
Ministra Luciana Lóssio

Procurador-Geral Eleitoral
Rodrigo Janot Monteiro de Barros

Secretário-Geral da Presidência
Carlos Henrique Perpétuo Braga

Diretor-Geral da Secretaria
Anderson Vidal Corrêa

Central do Eleitor

Assessora
Marise Mesquita de Oliveira

Servidores
Marlon Van Juen Sun
Paullo Raphael Marinho Dias

Colaboradores
Eslâne Aparecida Ribeiro Feliciano
Henrique Durval Pereira
Raniellen Souza Ferreira
Rosângela Mendes Paixão
Thauana Souza Dias

Sumário

1. Apresentação 7

2. Criação 7

3. Atuação 8

4. Certificação ISO 9001:2008 13

5. Infraestrutura 15

6. Dados estatísticos 17

7. Melhorias nos serviços prestados 30

8. Elogios recebidos 31

9. Conclusão 33

10. Anexo 35

1. APRESENTAÇÃO

A Central do Eleitor apresenta um breve histórico sobre o surgimento, o desenvolvimento, os avanços, as parcerias e a consolidação da área como efetivo canal de comunicação entre o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e o cidadão.

As informações deste trabalho referem-se às atividades e aos dados estatísticos consolidados durante a gestão da Ministra Cármen Lúcia.

2. CRIAÇÃO

Em maio de 2010, sob a presidência do Ministro Ricardo Lewandowski, foi realizado um estudo sobre o cenário no qual se encontrava o Tribunal antes da implantação da central.

Verificou-se, na oportunidade, que as demandas por sugestões, esclarecimentos, reclamações e informações institucionais eram desempenhadas, de forma pulverizada, por inúmeras áreas do Tribunal, o que acarretava o envolvimento de grande número de servidores em tarefas que nem sempre representavam a atividade realizada diariamente.

Com o intuito de uniformizar o tratamento das demandas, o Tribunal Superior Eleitoral aprovou, na sessão plenária do dia 20 de maio de 2010, a Resolução nº 23.268, que criou a Central do Eleitor.

Vinculada à Presidência do Tribunal, a unidade objetiva intermediar a comunicação entre o cidadão e o TSE, com vistas à melhoria no atendimento das demandas de pedido de esclarecimentos, nas respostas às sugestões e reclamações e na 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.

Desde julho de 2010 até os dias atuais, além dos meios citados, o acesso também pode ser feito mediante preenchimento do formulário eletrônico disponível no sítio do TSE (www.tse.jus.br), por telefone ou pessoalmente.

Para enviar um relato, designação utilizada para qualquer tipo de 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 o tipo de relato (agradecimento, denúncia, elogio, felicitação, informação, reclamação e sugestão). O cidadão tem ainda a opção de informar se possui mais de 60 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.

Todos os relatos são tratados e respondidos em até dois dias úteis.

A Central do Eleitor fornece informações para facilitar o acesso à legislação eleitoral e às resoluções aplicáveis ao questionamento recebido. Entretanto, não trata pedidos que envolvam consultoria e assessoria jurídica por serem atividades privativas da advocacia,

conforme determina o art. 1º, inciso II, da Lei nº 8.906, de 1994, que dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

A Resolução nº 23.268/2010, que dispõe acerca da competência da Central do Eleitor, prevê que não serão admitidas denúncias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144, ambos da Constituição Federal.

3.1. Tira-dúvidas

Os relatos encaminhados com mais frequência serviram de incentivo para que fosse elaborado um tira-dúvidas, que passou a integrar um *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.

3.2. Implantação do serviço 0800

Com a intenção de ampliar o acesso, a Central do Eleitor, em novembro de 2012, passou a disponibilizar ao público externo o serviço de discagem direta e gratuita pelo telefone 0800-648-0005.

3.3. Parcerias internas

Quando há necessidade de manifestação técnica, a Central do Eleitor trabalha em regime de parceria com as áreas internas do Tribunal para o atendimento das demandas.

Após as eleições de 2010, foram realizadas reuniões com todas as secretarias, coordenadorias e assessorias do TSE, o que possibilitou mapear a percepção das áreas em relação à central, tendo em vista que essas eleições consistiram no primeiro pleito em que o Tribunal passou a contar com os serviços prestados pela recém-criada unidade.

Verificou-se, desde então, a importância do trabalho em conjunto com as unidades internas, o que tem permitido identificar os serviços voltados ao cidadão que merecem mais atenção dos gestores, contribuindo estrategicamente para o aprimoramento dos serviços prestados.

Foram registradas as seguintes manifestações de apreço e reconhecimento interno pelas áreas técnicas:

Coordenadoria de Supervisão e Orientação (CSORI/CGE):

A criação da Central do Eleitor impactou positivamente as atividades da Corregedoria-Geral. Com o desvio àquela unidade de grande parte das mensagens postadas no sítio do TSE na Internet com dúvidas de eleitores, a Seção de Orientação e Treinamento (Seot) da Coordenadoria de Supervisão e Orientação (CSORI) pôde voltar-se a suas atividades específicas. De igual modo, os questionamentos dirigidos à Assessoria da CGE sobre temas alheios à seara desta unidade têm sido devidamente absorvidos pela central. A integração entre a Seot e a central permite a troca de informações entre as unidades, garantindo o melhor atendimento aos eleitores. Já o cadastramento de servidores habilitados para recebimento de mensagens da central garante o maior controle do trâmite dos questionamentos cujo atendimento dependa da análise de dados do cadastro eleitoral.

Gabinete da Diretoria-Geral (GAB/DG):

O Gabinete da Diretoria-Geral, antes da criação da CE, era o destinatário de diversas consultas de eleitores, as quais agora são atendidas pela CE, otimizando os trabalhos. Outras consultas eram recebidas em diversas áreas. Em muitos casos, o eleitor não sabia se podia apresentar questionamentos e a quem deveria endereçá-los. Muitos são os impactos positivos após o início das atividades da Central do Eleitor, dentre os quais destaco:

1. A centralização do atendimento ao eleitor gera segurança no atendimento, tendo em vista que padroniza as respostas, evitando informações divergentes.

2. Possibilita a análise dos assuntos mais demandados, permitindo atuação institucional direcionada.

3. Auxilia na melhoria dos produtos do TSE para o público externo.

Assessoria de Planejamento e Gestão (Aspleg/STI):

[...] realizando uma análise comparativa com a sistemática de atendimento ao eleitor observada em eleições passadas, percebo, de forma nítida, uma maior organização no atual sistema de atendimento. A existência de um canal único de comunicação da instituição com o eleitor, o prévio atendimento por uma central do eleitor às solicitações de questões já sob domínio daquele setor, a correta distribuição dos temas restantes para as áreas devidas formam um conjunto de serviços que proporcionam ao TSE, sem dúvida, uma melhoria na prestação de atendimento ao eleitor (prazo e qualidade da informação) e, consequentemente, creio eu, proporciona ao cidadão maior satisfação pelo resultado obtido.

Assessoria de Imprensa e Comunicação Social (Asics):

Desde a criação da Central do Eleitor, houve drástica redução nas demandas de eleitores na Assessoria de Imprensa e Comunicação Social em busca de informações gerais. Antes, muitas solicitações chegavam via Fale Conosco do TSE ou dos TREs, com atraso de alguns dias, e diretamente à assessoria por telefone. A central também permitiu à Asics *feedback* de atividades específicas, em particular da campanha de esclarecimento das Eleições 2010, tendo em vista que muitos eleitores enviaram mensagens com comentários e elogios.

Assessoria de Gestão Estratégica (AGE):

[...] a Central do Eleitor foi fundamental para a comunicação do Tribunal Superior Eleitoral com o público externo durante as eleições de 2010. Nesse sentido, ressalto que o eleitor passou a ter um canal único de comunicação com a Corte e seus questionamentos passaram a ser respondidos de forma mais célere e segura. Ainda nesse ponto, é importante salientar que a central foi essencial para a eficácia da Portaria-DG nº 397/2010, que regulamentou o fornecimento de dados estatísticos para as eleições de 2010. Por intermédio dessa norma, foi criado um caminho único para as demandas de caráter estatístico no Tribunal, com canais de entrada e de saída dessas informações. A Central do Eleitor (no atendimento ao cidadão) e a Assessoria de Imprensa (no atendimento aos jornalistas) eram as portas previstas na citada portaria. Desde a sua criação, a Central do Eleitor desempenhou com muita eficiência esse papel, aumentando a segurança do processo de divulgação de informações e evitando o retrabalho na Corte.

Além das parcerias com as áreas internas para o atendimento das demandas, a Central do Eleitor fornece insumos para a confecção da revista eletrônica da Escola Judiciária Eleitoral (EJE).

A publicação, elaborada bimestralmente pela EJE, é disponibilizada para consulta na página do Tribunal na Internet e apresenta um campo especial denominado Espaço do Eleitor, cuja fonte de informações é a Central do Eleitor.

A central encaminha para a EJE os questionamentos mais frequentes dos eleitores com o intuito de esclarecer dúvidas pontuais, em conformidade com o calendário eleitoral.

4. CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008

Nos dias 9, 10 e 11 de abril de 2012, a Central do Eleitor recebeu a auditoria externa realizada pelo Instituto Falcão Bauer da Qualidade. Na ocasião, o auditor verificou a conformidade do processo de atendimento ao eleitor no Sistema de Gestão da Qualidade.

Tendo em vista que todas as exigências foram atendidas, foi recomendada a certificação com base na Norma ISO 9001:2008.

A obtenção do certificado representa o reconhecimento formal do processo de melhoria contínua e a busca da excelência na prestação dos serviços de atendimento pela unidade de acordo com a missão, a visão de futuro e os valores do TSE.

Missão do TSE

Assegurar os meios efetivos que garantam à sociedade a plena manifestação de sua vontade, pelo exercício do direito de votar e ser votado.

Visão de futuro do TSE

Ser referência mundial na gestão de processos eleitorais que possibilitem a expressão da vontade popular e contribuam para o fortalecimento da democracia.

Valores do TSE

Coerência: alinhamento entre discurso e prática.

Comprometimento: atuação com dedicação, empenho e envolvimento em suas atividades.

Respeito: reconhecimento e aceitação das diferenças entre as pessoas.

Inovação: estímulo à criatividade e à busca de soluções diferenciadas.

Flexibilidade: atitude de abertura permanente para compreender a necessidade de mudanças, adotando medidas para promovê-las.

Integração: compartilhamento de experiências, conhecimentos e ações que conduzam à formação de equipes orientadas para resultados comuns.

Reconhecimento: adoção de práticas de estímulo e valorização das contribuições individuais e de grupos que conduzam ao cumprimento da missão do TSE.

Transparência: garantia do acesso às informações, ações e decisões institucionais.

Ética: atuação sob os princípios da honestidade, lealdade e dignidade.

5. INFRAESTRUTURA

Composição

A equipe da Central do Eleitor é composta por três servidores e cinco colaboradores.

Sistema Central do Eleitor

Os relatos recebidos são tratados pelo Sistema Central do Eleitor, desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TSE.

O sistema permite o tratamento e encaminhamento das respostas, assim como a emissão de relatórios estatísticos e pesquisas de satisfação enviadas ao público externo.

Atualmente, o sistema encontra-se em fase de preparação para ser distribuído às ouvidorias dos tribunais regionais eleitorais que tenham interesse em utilizar a ferramenta.

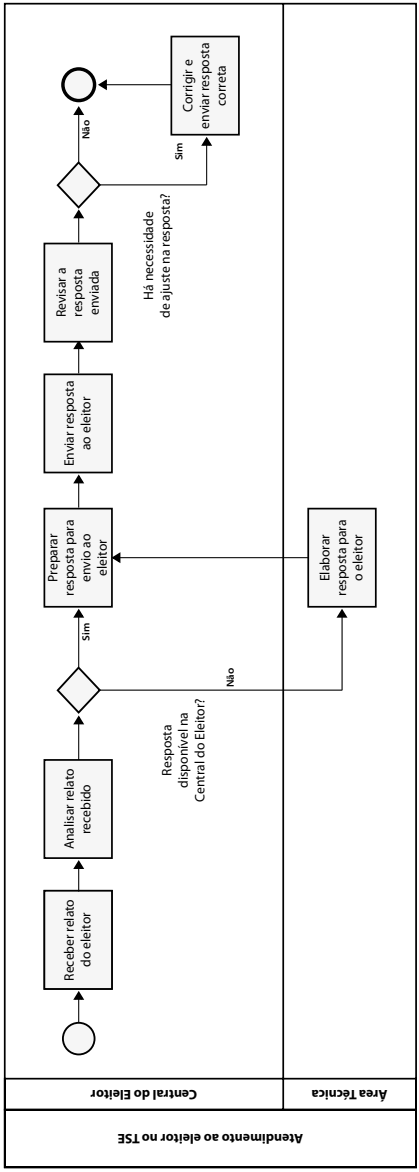
Fluxo de trabalho

Quando um relato é encaminhado por meio do formulário eletrônico, a equipe da central responde a 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.

O fluxo de trabalho é representado de forma resumida abaixo:



6. DADOS ESTATÍSTICOS

As informações apresentadas a seguir são resultado da consolidação dos dados gerados pelos gráficos do sistema informatizado, o que possibilitou, com êxito, o mapeamento das demandas recebidas e tratadas pela unidade no período de 18.4.2012 a 30.9.2013.

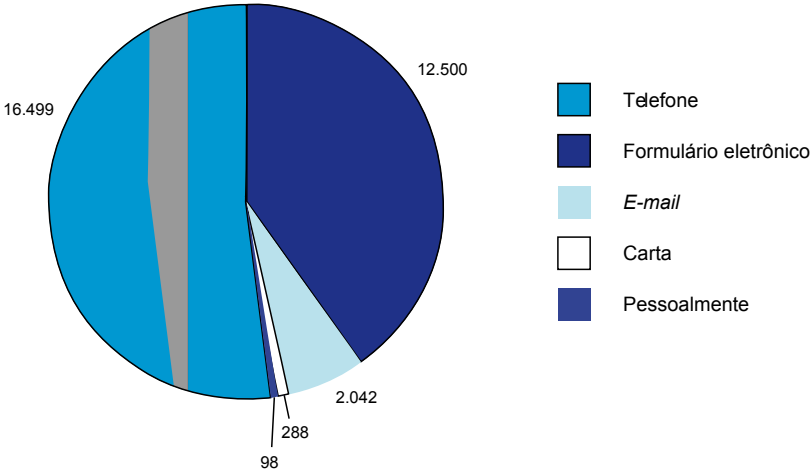
Total de relatos:

Mês/Ano	Quantidade	Percentual
Abril/2012	617	1,96%
Maio/2012	1.458	4,64%
Junho/2012	1.164	3,70%
Julho/2012	1.913	6,09%
Agosto/2012	2.153	6,85%
Setembro/2012	2.978	9,48%
Outubro/2012	6.307	20,07%
Novembro/2012	1.162	3,70%
Dezembro/2012	824	2,62%
Janeiro/2013	521	1,66%
Fevereiro/2013	1.096	3,49%
Março/2013	931	2,96%

Mês/Ano	Quantidade	Percentual
Abril/2013	3.747	11,92%
Maio/2013	881	2,80%
Junho/2013	1.565	4,98%
Julho/2013	1.547	4,92%
Agosto/2013	1.445	4,60%
Setembro/2013	1.118	3,56%
Total	31.427	100%

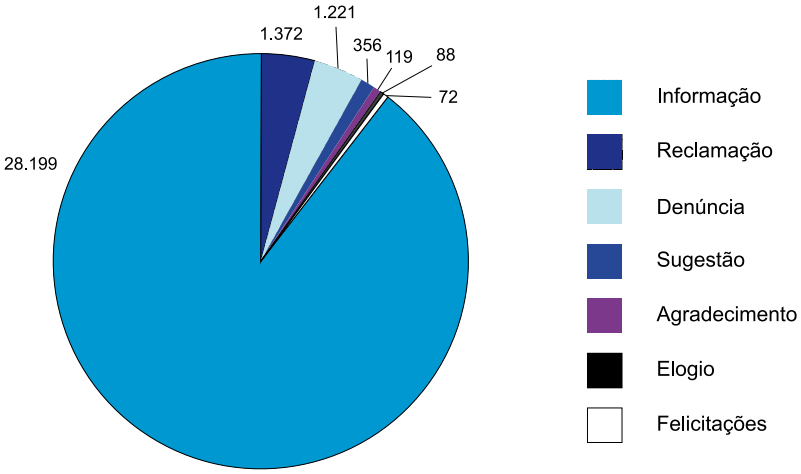
Canais mais utilizados para recebimento de relatos:

Forma de recebimento	Quantidade	Percentual
Telefone	16.499	52,50%
Formulário eletrônico	12.500	39,77%
E-mail	2.042	6,50%
Carta	288	0,92%
Pessoalmente	98	0,31%
Total	31.427	100%



Natureza dos relatos:

Natureza	Quantidade	Percentual
Informação	28.199	89,73%
Reclamação	1.372	4,37%
Denúncia	1.221	3,89%
Sugestão	356	1,13%
Agradecimento	119	0,38%
Elogio	88	0,28%
Felicitações	72	0,22%
Total	31.427	100%



Os dez assuntos mais tratados:

Assunto	Quantidade	Percentual
Recadastramento biométrico	4.233	13,50%
Certidão de quitação e crimes eleitorais	3.640	11,61%
Título eleitoral	3.311	10,56%
Justificativa eleitoral	3.044	9,71%
Andamento processual	2.016	6,43%
Registro de candidato	1.537	4,90%
Situação eleitoral e local de votação	1.279	4,08%
Propaganda eleitoral	1.195	3,81%

Assunto	Quantidade	Percentual
Ficha limpa	1.194	3,81%
Mesário	879	2,80%
Outros	–	28,79%
Total	31.353	100%

Demandas conforme unidade da Federação:

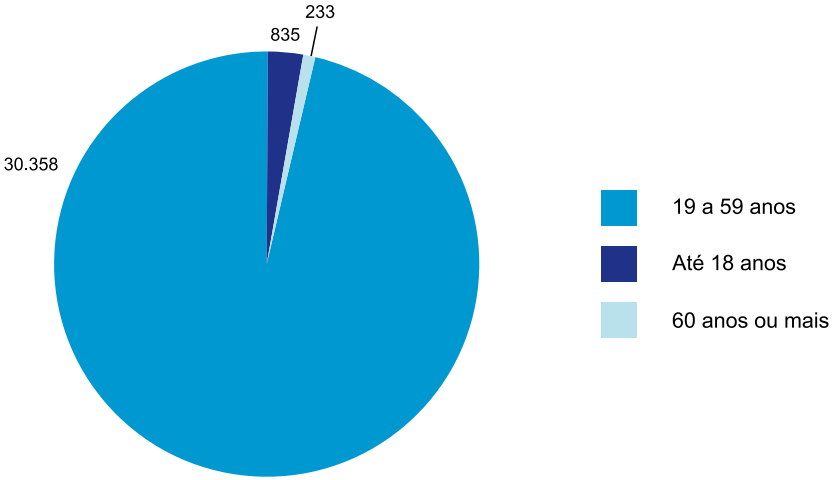
Unidade da Federação	Quantidade	Percentual
DF	9.985	31,77%
SP	6.180	19,67%
RJ	2.738	8,71%
BA	1.863	5,93%
MG	1.860	5,92%
CE	1.164	3,70%
PR	906	2,88%
GO	905	2,88%
PE	854	2,72%
RS	635	2,02%

Unidade da Federação	Quantidade	Percentual
SC	503	1,60%
PA	404	1,29%
MA	384	1,22%
ES	377	1,20%
SE	345	1,10%
Exterior	333	1,06%
AM	297	0,95%
PB	261	0,83%
MT	259	0,82%
RN	232	0,74%
TO	220	0,70%
AL	207	0,66%
PI	192	0,61%
MS	155	0,49%
RO	72	0,23%
AC	37	0,12%

Unidade da Federação	Quantidade	Percentual
RR	31	0,10%
AP	27	0,08%
Total	31.427	100%

Quantidade de relatos por faixa etária

Faixa etária	Quantidade	Percentual
19 a 59 anos	30.358	96,60%
Até 18 anos	835	2,66%
60 anos ou mais	233	0,74%
Total	31.427	100%

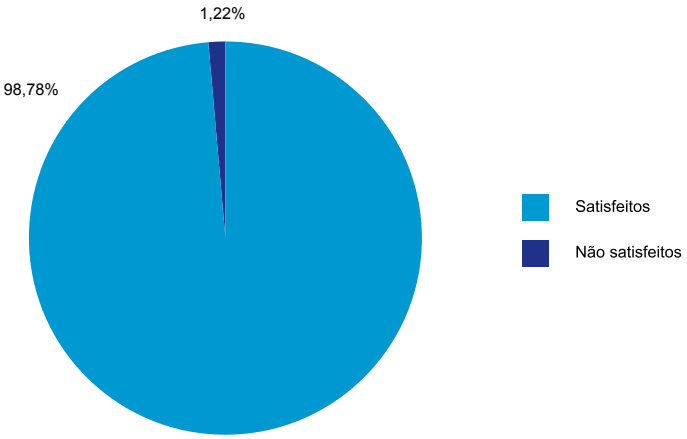


Perfil do público externo:

Ocupação	Quantidade	Percentual
Empregado de empresa privada	8.720	27,75%
Estudante	4.121	13,11%
Servidor público	3.417	10,87%
Administrador	2.801	8,91%
Autônomo	1.828	5,82%
Professor	1.416	4,51%
Advogado	1.085	3,45%
Desempregado	995	3,17%
Aposentado	909	2,89%
Secretário	908	2,89%
Outros	–	16,63%
Total	31.427	100%

Cidadãos que se declararam portadores de deficiência:

Portadores de deficiência	Quantidade	Percentual
Não	31.044	98,78%
Sim	382	1,22%
Total	31.427	100%



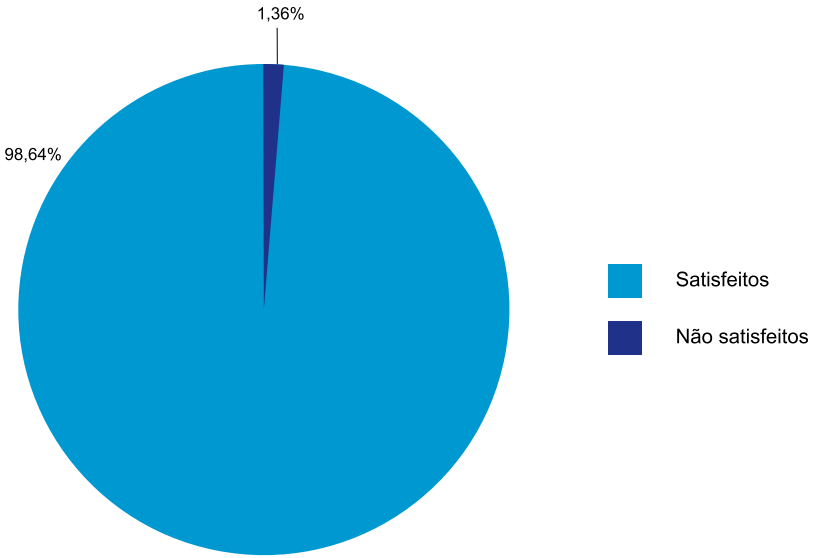
Tempo médio de resposta:

Unidade	Tempo médio de resposta	Quantidade de relatos
Central do Eleitor (CE)	21 minutos e 53 segundos	31.426

Pesquisa de satisfação

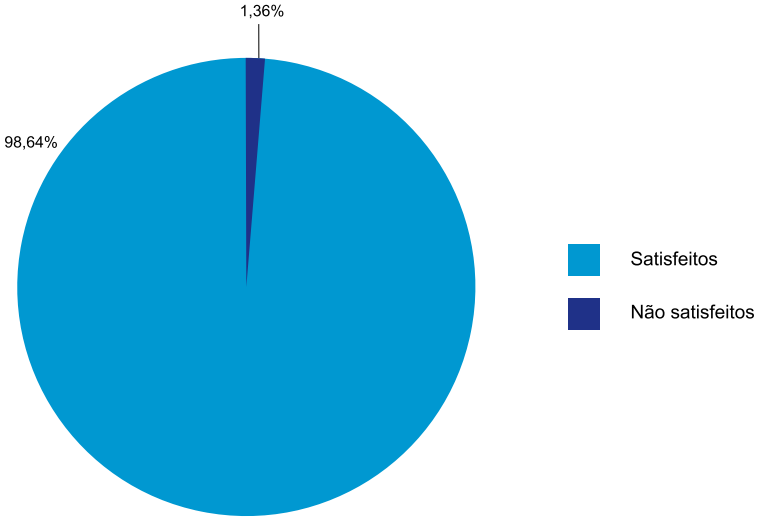
O índice de satisfação geral, levando em consideração os quesitos cortesia e educação, prazo de atendimento e orientação prestada, foi de 98,64%, o que demonstrou o cumprimento da meta de 80% estipulada para a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

Índice de satisfação geral	
Satisfeitos	98,64%
Não satisfeitos	1,36%



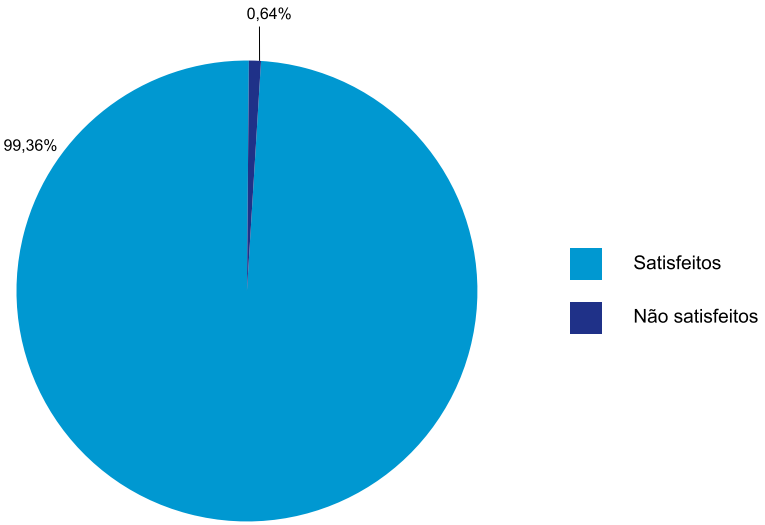
Pesquisa de satisfação

Cortesia e educação	
Satisfeitos	98,64%
Não satisfeitos	1,36%



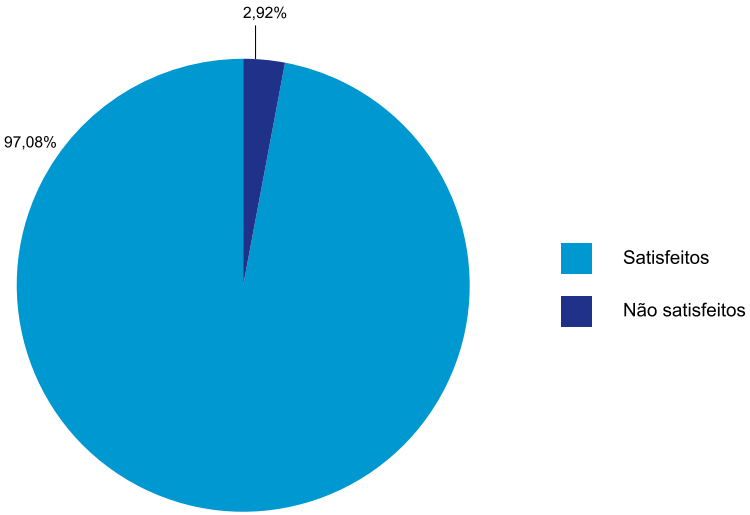
Pesquisa de satisfação

Prazo de atendimento	
Satisfeitos	99,36%
Não satisfeitos	0,64%



Pesquisa de satisfação

Orientação prestada	
Satisfeitos	97,08%
Não satisfeitos	2,92%



7. MELHORIAS NOS SERVIÇOS PRESTADOS

Abril/2012

A central recebeu vários relatos que apontaram falha técnica no acesso dos eleitores ao Sistema Pré-Atendimento – Título Net. Esse fato foi levado ao conhecimento da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), o que possibilitou não só a correção da falha, mas também a alteração na tecnologia utilizada.

Julho/2012

Relato nº 60.958, com sugestão de ajustes no texto de apresentação do Sistema Pesquisas Eleitorais 2012, disponível na página do TSE na Internet. A sugestão foi prontamente acolhida pela Assessoria Especial da Presidência (Asesp) no dia 23 de julho, data em que o novo texto ficou disponível no *site* do Tribunal.

Outubro/2012

Na véspera e no dia das Eleições 2012 (dias 6 e 7 de outubro), foram computados 757 atendimentos prestados pela equipe da Central do Eleitor, totalizando 6.307 relatos no mês das eleições municipais.

Em comparação ao mês de outubro das Eleições 2010, quando foram recebidos 4.206 relatos, conclui-se que houve um aumento de aproximadamente 33% da demanda.

Novembro/2012

Ampliação do acesso à central, que passou a disponibilizar ao público externo, na prestação do serviço telefônico, a modalidade discagem direta e gratuita (0800) por meio do número: 0800-648-0005.

Fevereiro/2013

O Relato nº 81.913 envolveu reclamação sobre falha no Sistema DivulgaCand. Instada a se manifestar, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) atendeu e solucionou a falha técnica apontada.

Junho/2013

1. Disque-Eleitor

Um servidor do TRE/ES, mediante o Relato nº 91.991, solicitou a correção do endereço do Fale Conosco da ouvidoria daquele Regional, constante do serviço Disque-Eleitor, disponível no *site* do TSE, o que foi prontamente atendido pela Coordenadoria de Editoração e Publicações (Cedip/SGI) deste Tribunal.

2. Perguntas frequentes do Fundo Partidário

Houve solicitação, mediante o Relato nº 91.016, de correções em alguns *links* constantes do serviço Perguntas Frequentes do Fundo Partidário, disponível para consulta pública no portal do TSE.

Instada a se manifestar, a Cedip/SGI providenciou a atualização dos conteúdos mencionados no referido relato.

8. ELOGIOS RECEBIDOS

Relato nº 83.021

"A resposta foi dada rapidamente e de forma objetiva, tendo esclarecido todas as minhas dúvidas."

Relato nº 81.927

"Foi esclarecedora a resposta que obtive do TSE e agradeço pela importância que me foi dada. Fiquei contente em saber que ainda existe razão para confiarmos na Justiça Eleitoral do Brasil. Obrigado."

Relato nº 82.446

"Acredito que o que está sendo feito por vocês é muito importante para todos nós, brasileiros, que precisamos de informações seguras e confiáveis. Parabéns a todos da Central do Eleitor. Parabéns também à Ministra Cármen Lúcia pelo grande trabalho."

Relato nº 83.842

"Somente agradecer pela presteza do atendimento à minha solicitação. Isso comprova que este órgão é sério e solícito às reivindicações da população brasileira. Muito obrigada!"

Relato nº 84.624

"Se todo serviço público fosse prestado dessa forma, teríamos um país melhor. Parabéns."

Relato nº 84.659

"Agradeço ao eficiente e rápido atendimento, pois minha solicitação foi prontamente atendida."

Relato nº 86.200

"Parabéns, repassarei a informação do excelente serviço o qual me prestaram, muito bom saber que temos ainda serviços públicos de qualidade em nosso país."

Relato nº 89.399

"Excelente prestação de serviço ao cidadão. Continuem assim, ajudando cada vez mais a estabilizar a nossa democracia."

Relato nº 92.223

"Fico muito agradecida por ter tido resposta quanto à minha dúvida.Confesso que não esperava que o serviço fosse tão eficiente."

Relato nº 96.971

"É muito bom saber que nós, brasileiros, temos um espaço para expressar nossa vontade de um país melhor. Obrigado!!!"

Relato nº 98.784

"Fiquei muito satisfeita com a rapidez e clareza sobre meu questionamento. Muito obrigada."

9. 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 os reclamos, as opiniões, os elogios, as sugestões e os questionamentos do cidadão. Em parceria com as demais unidades internas, busca

a viabilidade da implementação de políticas administrativas que promovam e elevem os padrões de transparência, eficiência e melhoria dos serviços prestados pelo Tribunal.

10. ANEXO

Resolução n° 23.268, de 20 de maio de 2010

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

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

Art. 1° Esta resolução regulamenta as atribuições da Central do Eleitor no Tribunal Superior Eleitoral.

Art. 2° 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. 3° 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; [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. 4° 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. 5° 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.

§ 1° 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.

§ 2° 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. 6° 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. 7° As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Central do Eleitor e apoiar suas atividades.

Art. 8° As sugestões, críticas ou reclamações que envolvam os gabinetes de ministros deverão ser encaminhadas diretamente a estes.

Art. 9° 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 ITC Stone Sans,
corpo 9, entrelinhas de 10 pontos, em papel AP 75g/m² (miolo)
e papel Couché 170g/m² (capa).

Tribunal
Superior
Eleitoral