

PROVER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO
CIDADÃO-USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS



2ª VIA DE TÍTULO



Q TRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

QUADRO RESUMO

Versão

V. 1

Elaboração

Escritório de Processos Organizacionais

Aprovação

Comissão responsável pela revisão dos procedimentos operacionais do atendimento ao eleitor e adaptação para uso por todas as zonas eleitorais de acordo com o PGP Padronização de Excelência de Atendimento nas Zonas Eleitorais. Conforme Portaria DG nº 267/2019

Referências Legais

Informação documentada consta no processo SEI nº 0011840-14.2017.6.27.8000.

QUADRO DE

REVISÕES

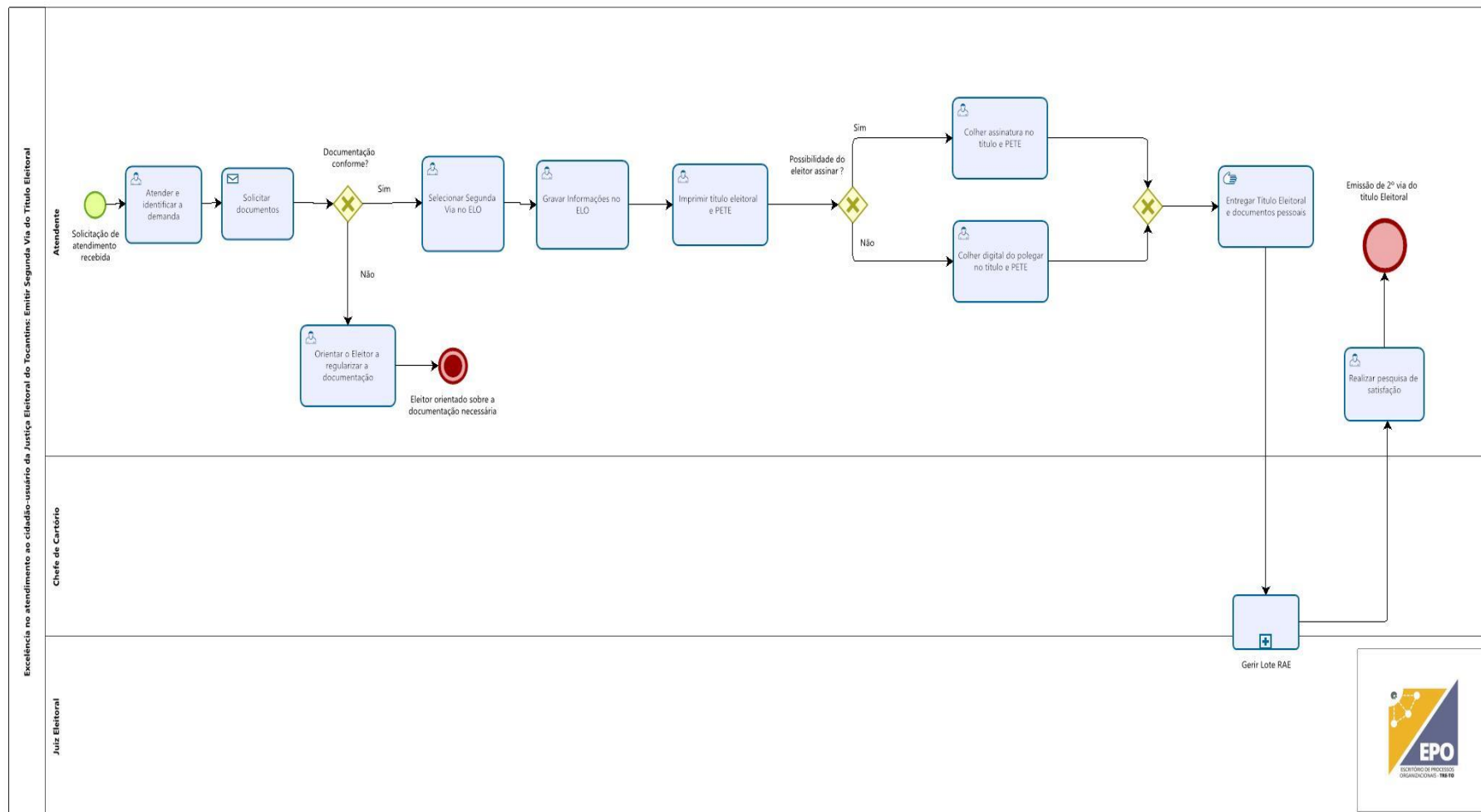
26/07/2021 – Inclusão da atividade realizar pesquisa de satisfação.



Índice

1	EMITIR SEGUNDA VIA DO TÍTULO ELEITORAL	4
1.1	PROVER ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA AO CIDADÃO USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS: EMITIR SEGUNDA VIA DO TÍTULO ELEITORAL	5
1.1.1	Elementos do processo	5
1.1.1.1	 Atender e identificar a demanda	5
1.1.1.2	 Solicitar documentos	6
1.1.1.3	 Orientar o Eleitor a regularizar a documentação.....	7
1.1.1.4	 Selecionar Segunda Via no ELO	7
1.1.1.5	 Gravar Informações no ELO	7
1.1.1.6	 Imprimir título eleitoral e PETE	8
1.1.1.7	 Colher assinatura no título e PETE.....	8
1.1.1.8	 Colher digital do polegar no título e PETE.....	8
1.1.1.9	 Entregar Título Eleitoral e documentos pessoais.....	9
1.1.1.10	 Gerir Lote RAE	9
1.1.1.11	 Realizar Pesquisa de Satisfação	9
2	RECURSOS.....	11
2.1	ATENDENTE.....	11
2.2	CHEFE DE CARTÓRIO	11
2.3	JUIZ ELEITORAL	11
2.4	CIDADÃO-USUÁRIO.....	11

1 EMITIR SEGUNDA VIA DO TÍTULO ELEITORAL



Powered by
bizagi
Modeler

17/08/2021



1.1 PROVER ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA AO CIDADÃO USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO TOCANTINS: EMITIR SEGUNDA VIA DO TÍTULO ELEITORAL

Descrição

O atendimento será realizado, no cartório eleitoral ou no posto de atendimento, com urbanidade e cortesia, nos horários definidos pelo Tribunal Regional (art. 20, XXXI, Regimento Interno TRE-TO, o qual estabelece que compete ao Presidente do Tribunal fixar o horário do expediente da Secretaria do Tribunal e dos Cartórios Eleitorais) ou pelo Juiz Eleitoral, mediante autorização, na ordem de chegada do público, obedecendo as prioridades estabelecidas por lei.

Serão divulgados por meio de cartaz afixado em local de amplo acesso ao público o horário de funcionamento do cartório e do posto de atendimento, a relação de municípios abrangidos pela zona eleitoral e os principais serviços prestados ao eleitor.

O servidor deverá expressar-se com clareza, evitando utilizar termos jurídicos ou técnicos que possam causar confusão no atendimento, esforçando-se para atender de pronto à demanda do cidadão e evitando que ele tenha que retornar ao cartório ou posto de atendimento posteriormente.

Se o cidadão se mostrar constrangido ou confuso a respeito de sua situação eleitoral, o servidor deverá tranquilizá-lo a respeito dos procedimentos que serão executados.

O requerimento de alistamento, transferência, revisão de dados, segunda via e a retirada do título eleitoral não poderão ser feitos por terceiro, ainda que com procuração, ou seja, tais procedimentos são exclusivos do eleitor, devendo ser realizados pessoalmente.

ATENDIMENTO DE PESSOAS NA FILA

Na hipótese de haver pessoas aguardando no horário de fechamento do cartório, o atendimento será feito obedecendo às senhas distribuídas, assim como convém que um servidor otimize a organização da fila no sentido de orientar os eleitores acerca dos documentos e/ou requisitos que deverão preencher para que a demanda seja atendida satisfatoriamente.

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Atender e identificar a demanda

Descrição

Atender ao eleitor com cortesia e respeito, na ordem de chegada do público, (chamamento por meio de sistema de senha), respeitando o atendimento preferencial estabelecido por lei e verificando sua demanda.

Terão atendimento preferencial, nos termos da [Lei nº 10.048/2000](#), [Lei nº 10.741/2003](#) e [Provimento da CRE-TO nº 2/2017](#):

1. os maiores de 80 (oitenta) anos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos;
2. os maiores de 60 (sessenta anos), as pessoas com deficiência, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Deverá constar, em local bem visível ao público, a forma de atendimento prioritário adotada pelo cartório.

Tratando-se de pessoa com dificuldade de locomoção e inexistindo acesso apropriado ao prédio da zona eleitoral, o servidor deverá, se possível, atender o cidadão fora do cartório ou posto de atendimento.

Executantes

Atendente

1.1.1.2  Solicitar documentos

Descrição

Para a operação de segunda via será exigida a apresentação de documentos de identificação com foto: carteira de identidade ou documento de valor legal equivalente, tais como as identidades funcionais (OAB, CREA, etc.), certificado de reservista, carteira de trabalho e carteira nacional de habilitação (CNH), modelo novo.

Não será possível realizar operação de segunda via do título eleitoral com base em protocolo de solicitação de segunda via de documentos ou Boletim de Ocorrência (BO), orientando-se o eleitor a obter um dos documentos necessários à realização da operação.

O modelo de passaporte que não contiver os dados de filiação não será aceito, isoladamente, para nenhuma operação RAE, pois essa informação - filiação - é indispensável à individualização do eleitor.

A Carteira Nacional de Habilitação poderá ser utilizada para a operação de segunda via, ainda que não seja aceita para a operação de alistamento eleitoral.

O título eleitoral apresentado pelo eleitor, no momento da realização da segunda via, deverá ser mantido separado, já que será descaracterizado e descartado, conforme a norma prevista na Instrução normativa CRE-TO [nº 3/2014](#).

Executantes

Atendente

Implementação

Serviço Web

17/08/2021



1.1.1.3 Orientar o Eleitor a regularizar a documentação

Descrição

Orientar o requerente quanto à documentação necessária para fazer a segunda via do Título Eleitoral.

Verificar no ELO a necessidade, ou não, de emissão de multa, requerimento de dispensa ou declaração de insuficiência econômica.

Executantes

Atendente

1.1.1.4 Selecionar Segunda Via no ELO

Descrição

Se o eleitor for apto, realizar consulta ao cadastro eleitoral (Sistema ELO, Clicar no menu "Eleitor", *submenu* "Atendimento" e selecionar "RAE") com os dados relacionados nos subitens abaixo, clicando-se no botão "Consultar" para localizar a inscrição eleitoral, esgotando-se os seguintes procedimentos:

1. digitar o nome do requerente, nome da mãe e data de nascimento;
2. digitar o nome do requerente e o nome da mãe;
3. digitar o nome do requerente e data de nascimento;
4. digitar o número da inscrição eleitoral.

Clicar sobre a inscrição do eleitor.

Realizar uma minuciosa conferência dos dados cadastrais do eleitor. Caso haja divergência nos dados ou necessidade de atualização, recomenda-se a revisão dos dados cadastrais.

Disponibilizado o cadastro do eleitor, clicar no botão "Segunda Via".

Executantes

Atendente

1.1.1.5 Gravar Informações no ELO

Descrição

No Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE) clicar no botão "gravar". Após gravar, serão abertas duas novas guias: uma com o RAE preenchido; e outra com o título eleitoral. A emissão de Segunda Via não atualiza nenhum dado cadastral.

Executantes

Atendente

1.1.1.6  Imprimir título eleitoral e PETE

Descrição

Na operação de segunda via, se o eleitor não souber ou não puder assinar digitalmente, deverá ser colhida sua assinatura ou impressão digital no Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE) impresso.

É dispensada a impressão do RAE, bem como do espelho de consulta ao cadastro eleitoral, desde que adotadas as providências necessárias para sua emissão (§ 3º do art. 7º da Resolução TSE nº 23.440/2015), inclusive, a leitura em voz alta, por parte do atendente:

1. do nome completo;
2. do nome dos pais;
3. da data de nascimento; e
4. do local de votação.

O requerente vai confirmar ou informar que os dados estão incorretos. Havendo equívoco em algum dado, realizar consulta ao cadastro eleitoral (Sistema ELO Clicar no menu "eleitor", *submenu* "atendimento" e selecionar RAE), preenchendo o campo "Inscrição" com o número do Título do Eleitor, clicando em "Consultar", clicando sobre a inscrição eleitoral do eleitor com a situação "Digitado".

Executantes

Atendente

1.1.1.7  Colher assinatura no título e PETE

Descrição

Colher assinatura do eleitor no título eleitoral e no Protocolo de Entrega de Título Eleitoral (PETE) conferindo a assinatura com a documentação apresentada.

Executantes

Atendente

1.1.1.8  Colher digital do polegar no título e PETE

Descrição

No caso de eleitor analfabeto ou impossibilitado de assinar, colher a impressão digital do eleitor no RAE, Protocolo de Entrega de Título Eleitoral (PETE) e título eleitoral.

Executantes

Atendente

1.1.1.9 Entregar Título Eleitoral e documentos pessoais

Descrição

Entregar a Segunda Via do título eleitoral ao eleitor juntamente com a documentação original apresentada e em seguida afixar o PETE no título eleitoral (dilacerado, quando houver) e arquivar.

Se o eleitor não apresentar o título eleitoral anterior, orientá-lo a inutilizá-lo.

A segunda via poderá ser expedida em até dez dias antes da eleição sem qualquer alteração na data do domicílio do eleitor e somente poderá ser realizada na zona em que estiver inscrito o eleitor devido à restrição operacional do sistema.

Em caso de atendimento nos postos de atendimento ao eleitor, os PETE's deverão ser encaminhados todo dia 1º de cada mês ou no primeiro dia útil subsequente ao cartório eleitoral sede da zona a que pertencer para arquivamento do lote de requerimentos.

Executantes

Atendente

1.1.1.10 Gerir Lote RAE

Descrição

Seguir as atividades definidas no modelo do processo Gerir Lote de Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE).

Executantes

Juiz Eleitoral, Chefe de cartório

1.1.1.11 Realizar Pesquisa de Satisfação

Descrição

Informar ao requerente sobre a existência da pesquisa de satisfação, solicitando a ele que responda às perguntas usando o totem, se o atendimento for presencial, ou que responda ao formulário eletrônico, se o atendimento for virtual

Executantes
Atendente

17/08/2021



2 RECURSOS

2.1 ATENDENTE

2.2 CHEFE DE CARTÓRIO

2.3 JUIZ ELEITORAL

2.4 CIDADÃO-USUÁRIO

17/08/2021

