

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



GERIR MULTA ELEITORAL



QTRE-TO
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
NBR ISO 9001

QUADRO RESUMO



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins

Versão	V. 4
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

27/04/2021 – Alteração na redação e dos links da atividade atender e identificar a demanda.

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

15/06/22 - Atualização do modelo com base nas alterações trazidas pela Res. TRE/TO nº 520/21 que instituiu a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor. Informação sobre a volta ao atendimento presencial instituída pela Portaria nº 181/22.

15/06/2022





15/06/2022



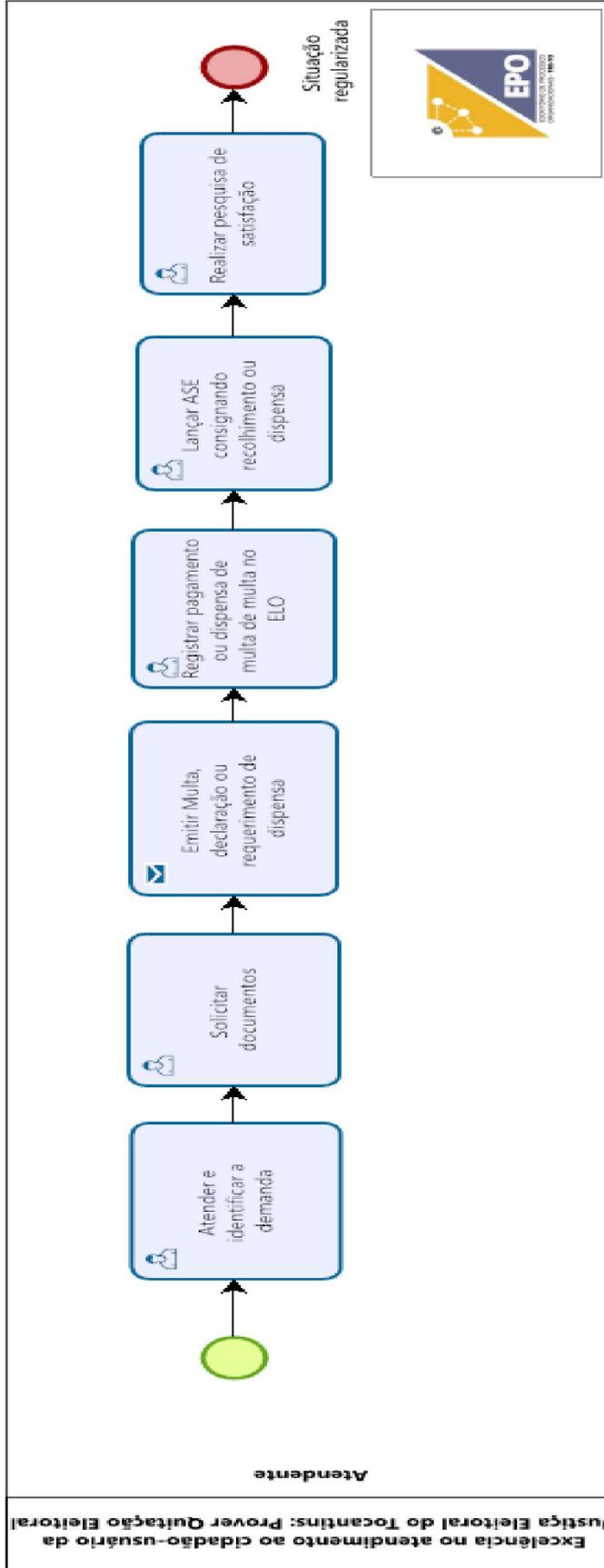
Índice

1- MODELAGEM DO PROCESSO PROVER QUITAÇÃO ELEITORAL	1
1 PROVER QUITAÇÃO ELEITORAL	4
1.1 PROVER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO-USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO ESTADO DO TOCANTINS: PROVER QUITAÇÃO ELEITORAL	5
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Atender e identificar a demanda	6
1.1.1.2  Solicitar documentos	7
1.1.1.3  Emitir Multa	7
1.1.1.4  Registrar de pagamento de multa no ELO	8
1.1.1.5  Lançar ASE consignando recolhimento ou dispensa	8
2 RECURSOS	10
2.1 ATENDENTE	10

15/06/2022



PROCESSO DE MULTAS ELEITORAIS



Powered by **bizagi** Modeler



15/06/2022

1.1 PROVER EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO-USUÁRIO DA JUSTIÇA ELEITORAL DO ESTADO DO TOCANTINS: GERIR MULTAS ELEITORAIS

Descrição

Este serviço visa informar ao eleitor se ele possui débito com a Justiça Eleitoral e possibilitar a respectiva quitação, comprovação da quitação e anotação devida no cadastro eleitoral.

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 às prioridades estabelecidas por lei.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A pessoa que estiver prestando o atendimento presencial formulará perguntas objetivas relacionadas à demanda e prestará esclarecimentos em linguagem não discriminatória, acessível e de fácil inteligência para a pessoa que está sendo atendida.

Concluída a operação, a(o) atendente informará se existe, ou não débito, emitirá a guia respectiva em caso de débito e promoverá as anotações necessárias após a quitação de eventual multa.

O atendente deverá incentivar, sempre que houver oportunidade, a adesão ao programa de Mesário Voluntário no momento do preenchimento do RAE.

O atendente deverá, ainda, incentivar a prática do autoatendimento disponível na página do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, onde será possível obter certidões, consultar, emitir e comprovar a quitação de multa eleitoral, imprimir a segunda via do título eleitoral, consultar o local de votação, fazer a justificativa eleitoral e consultar as unidades da Justiça Eleitoral.

ATENDIMENTO ÀS PESSOAS NA FILA APÓS O HORÁRIO DE FECHAMENTO DOS CARTÓRIOS ELEITORAIS

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.

Chamar o eleitor com base no sistema de senha, respeitando o atendimento preferencial estabelecido por lei, atender o requerente e verificar sua demanda.

15/06/2022



Terão atendimento preferencial, nos termos da [Lei nº 10.048/2000](#), [Lei nº 10.741/2003](#) e [Manual de Procedimentos Cartorários](#) instituído pelo [Provimento CRE/TO nº 2/2017](#).

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

ATENDIMENTO REMOTO

A [Resolução TSE nº 23.667/2021](#) permitiu a retomada do atendimento presencial, mas sempre com observância das regras sanitárias protetivas e necessárias, priorizando o agendamento e controle do quantitativo de pessoas nas unidades de atendimento.

Concomitantemente, referida resolução garantiu o direito de partes, advogadas e advogados e pessoas interessadas ao atendimento remoto, inclusive para a participação em sessões de julgamento, pelos meios tecnológicos disponíveis e manteve a dispensa de comparecimento presencial visando a complementação de identificação de eleitoras e eleitores que realizaram operações eleitorais durante a vigência do Plantão Extraordinário instituído pela [Resolução TSE nº 23.615/20](#).

Acompanhando as regras estabelecidas pelo TSE, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, através da [Portaria nº 181, de 10 de março de 2022](#), estabeleceu o atendimento presencial ao público mediante prévio agendamento.

Além disso, a ferramenta Autoatendimento do eleitor/Título Net permite que o cidadão-usuário requeira, remotamente, as informações referentes a eventual multa eleitoral.

O [Ofício-Circular CGE nº 7/2020](#) noticiou nova funcionalidade do Elo que permite ao cartório conhecer do pagamento da multa sem que o eleitor apresente o comprovante.

O processo permanece da mesma forma, podendo ser emitida multa através do ELO ou da Internet, por meio da consulta de débitos pelo eleitor.

Assim que feito o pagamento na rede bancária, ele é disponibilizado no ELO pela instituição financeira pertinente em 48 horas, em média. A consulta então pode ser feita no ELO, que exibirá ícone indicando o pagamento, cujo comprovante pode ser visualizado ao se posicionar o mouse no ícone.

O relatório poderá ser acessado em Relatório > Multa Eleitoral > Multas pagas, e a partir daí caberá ao servidor do cartório realizar a inativação do ASE a que se refere a multa, evitando que o eleitor apresente o comprovante.

Por seu turno, o [Ofício-Circular CGE nº 16/2021](#) informou que foi implementado no ecossistema do Cadastro Eleitoral o procedimento automático de registro de pagamento

15/06/2022



para multas de alistamento tardio (art. 8º do Código Eleitoral). Desse modo, o pagamento da multa na rede bancária é detectado pelo sistema que o registra automaticamente, alterando a situação da multa no ELO para PAGA, não havendo necessidade que o eleitor comprove o pagamento. A detecção do pagamento, pelo sistema, também leva aproximadamente 48 horas úteis.

Caso o cidadão-usuário tenha urgência na comprovação do pagamento, nada o impedirá de apresentar o comprovante respectivo.

O objetivo é possibilitar a regularização do eleitor perante a Justiça Eleitoral.

Poderão ser emitidas as seguintes multas eleitorais:

1. alistamento tardio;
2. ausência aos trabalhos eleitorais;
3. ausência não justificada às urnas eleitorais.

As orientações necessárias poderão ser prestadas ao cidadão-usuário por meio do Balcão Virtual, instituído, no âmbito do TRE/TO, pela Resolução nº 501/2021.

ATENDIMENTO REMOTO ATRAVÉS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL - CAVE

A Resolução TRE/TO nº 520/21 instituiu a Central de Atendimento Virtual ao Eleitor do Estado do Tocantins, responsável por processar e decidir as demandas de eleitores do Tocantins, realizadas de forma remota através do Título Net, relativamente aos serviços de:

- a) alistamento eleitoral;
- b) transferência do domicílio eleitoral;
- c) revisão do título eleitoral;
- d) segunda via do título eleitoral;
- e) emissão de guias de multa eleitoral e a respectiva baixa no sistema (registro do pagamento e lançamento do ASE correspondente);
- f) emissão de certidões eleitorais;
- g) notificação eletrônica de eleitores com pendência biométrica acerca da necessidade comparecimento à unidade da Justiça Eleitoral.

A partir de então, a CAVE passou a funcionar como o principal canal de atendimento ao eleitor do Estado.

A responsabilidade técnica, jurídica e operacional das demandas é exercida pela 29ª Zona Eleitoral, a qual é competente para definir as rotinas de atendimento, divisão de equipe de trabalho e as regras necessárias à otimização dos atendimentos e das atividades executadas pela Central, observadas as orientações expedidas pela Corregedoria Regional Eleitoral e em consonância com os termos da Resolução TRE/TO nº 459/19, cabendo ao

juízo eleitoral da 29ª ZE apreciar e decidir os Requerimentos de Alistamento Eleitoral e outras questões envolvendo o Cadastro Eleitoral recebidos pela CAVE.

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Atender e identificar a demanda

Descrição

Chamar o eleitor utilizando o sistema de senha e respeitando o atendimento preferencial estabelecido por lei. Após, atender o requerente e verificar sua demanda.

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.

Caso o eleitor esteja devendo multas por ausência ao pleito ou aos trabalhos eleitorais ou por alistamento intempestivo, deverá ser emitida guia de multa ou declaração de insuficiência econômica, se for o caso, registrado o pagamento ou a dispensa da multa, anotado o código ASE 078 e confirmada a operação nos termos do item anterior.

O atendimento mediante agendamento será prioritário e ocorrerá nos locais em que estiver disponível o sistema, conforme definição da Corregedoria observadas as disposições de provimento da CRE-TO.

Executantes

Atendente

1.1.1.2 Solicitar documentos

Descrição

Solicitar a apresentação dos documentos pessoais, originais, válidos e legíveis, para verificar se o cidadão está apto a ser atendido.

Documento de identificação oficial, podendo ser um destes: Carteira de Identidade Civil (RG) ou Militar, Carteira Profissional (OAB, CREA, CRM, COREN, etc.), Certificado de Reservista, Certificado de Dispensa de Incorporação, Passaporte, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Certidão de Nascimento ou Casamento (extraída do Registro Civil), e título eleitoral se houver.

O documento cuja exibição seja necessária para a realização de operações do Cadastro Eleitoral poderá ser apresentado em forma digital, desde que esta seja prevista em

15/06/2022



lei ou, caso não prevista, que o documento ofereça a possibilidade de verificação de sua autenticidade.

O recolhimento de multas poderá ser feito por terceiros, mediante apresentação do título do eleitor ou documento de identidade, dispensada a apresentação de autorização.

Executantes

Atendente

1.1.1.3 Emitir Multa

Descrição

Para imprimir a multa o atendente deve acessar o sistema ELO, clicar no menu "eleitor", submenu "atendimento" e selecionar "Requerimento de Alistamento Eleitoral" (RAE). Digitar o número da inscrição eleitoral e clicar no botão "Consultar" - para verificar a situação da inscrição eleitoral.

Havendo multa, aparecerá a mensagem de existência de débito para o eleitor.

Deverá ser consultado o eleitor sobre sua capacidade econômica para o pagamento da multa. Manifestada a condição de pagamento será emitida a guia de recolhimento de multa eleitoral.

No caso de eleitor manifestar hipossuficiência será emitida declaração de insuficiência econômica e o requerimento de dispensa de multa.

Ao eleitor com inscrição cancelada por ASE 450 (sentença de autoridade judiciária), não deverá ser emitida a multa por ausências às urnas, devendo-se fazer um novo alistamento eleitoral.

Nota 1: A multa por ausência às urnas poderá, também, ser emitida pelo site do Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins ou Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

Executantes

Atendente

1.1.1.4 Registrar de pagamento de multa no ELO

Descrição

Para registrar o pagamento da multa o atendente deve acessar o Sistema ELO, Clicar no menu "eleitor", submenu "atendimento" e selecionar a opção "Registro de Pagamento de Multa".

Digitar o número do documento da multa ou a inscrição eleitoral. Localizada a multa, clicar no ícone do lápis para registrar o pagamento.

Em caso de multas pagas e apresentadas nos moldes do Provimento CRE-TO nº 1/2019 a comprovação eletrônica da quitação de multa ocorrerá da seguinte forma:

15/06/2022



1. o eleitor acessará o link no site www.tre-to.jus.br via celular ou computador e, através do Módulo do Eleitor, enviará as informações necessárias referentes ao pagamento da multa;
2. diariamente, o operador do cartório eleitoral acessará o Módulo do Operador e, de posse dos dados fornecidos anteriormente pelo eleitor, constantes do aplicativo, fará as devidas anotações no sistema Elo;
3. só serão aceitos os comprovantes do efetivo pagamento das multas, sem rasuras ou adulterações;
4. não serão aceitos os comprovantes de agendamento do pagamento;
5. havendo inconsistência nos documentos enviados ao cartório eleitoral, o eleitor será chamado a comparecer ao cartório pessoalmente, a critério do juiz eleitoral.

Executantes

Atendente

1.1.1.5 Lançar ASE consignando recolhimento ou dispensa

Descrição

Para o lançamento do ASE, clicar em “Controle”, depois em “ASE”, e depois em “individual *online*”. Digitar o número da inscrição eleitoral, escolher o ASE 078 - quitação de multa, no campo data de ocorrência, digitar a data da geração da guia de recolhimento ou de requerimento de dispensa. Clicar no botão "Continuar".

Selecionar no motivo forma do ASE:

1. recolhimento;
2. dispensa de recolhimento;
3. prescrição; e
4. remissão.

Após a escolha clicar em gravar.

Nota 2: Quando for eleitor da Zona, assim que registrar o pagamento da multa aparecerá a opção de lançamento do ASE.

Nota 3: Durante o prazo do fechamento do cadastro eleitoral o lançamento do ASE se dará através da opção Controle > ASE > Coletivo.

Executantes

Atendente

1.1.1.6 Realizar Pesquisa de Satisfação

Descrição

15/06/2022



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

15/06/2022



2 RECURSOS

2.1 ATENDENTE

15/06/2022

