

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.

04/05/2022 – Atualização do modelo com base nas alterações trazidas pela Res. TSE nº 23.659/2021 (atendimento presencial, direitos políticos, indígenas, quilombolas e comunidades remanescentes, pessoas com deficiência, pessoas transgêneras, conscritos, domicílio eleitoral) e na 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.

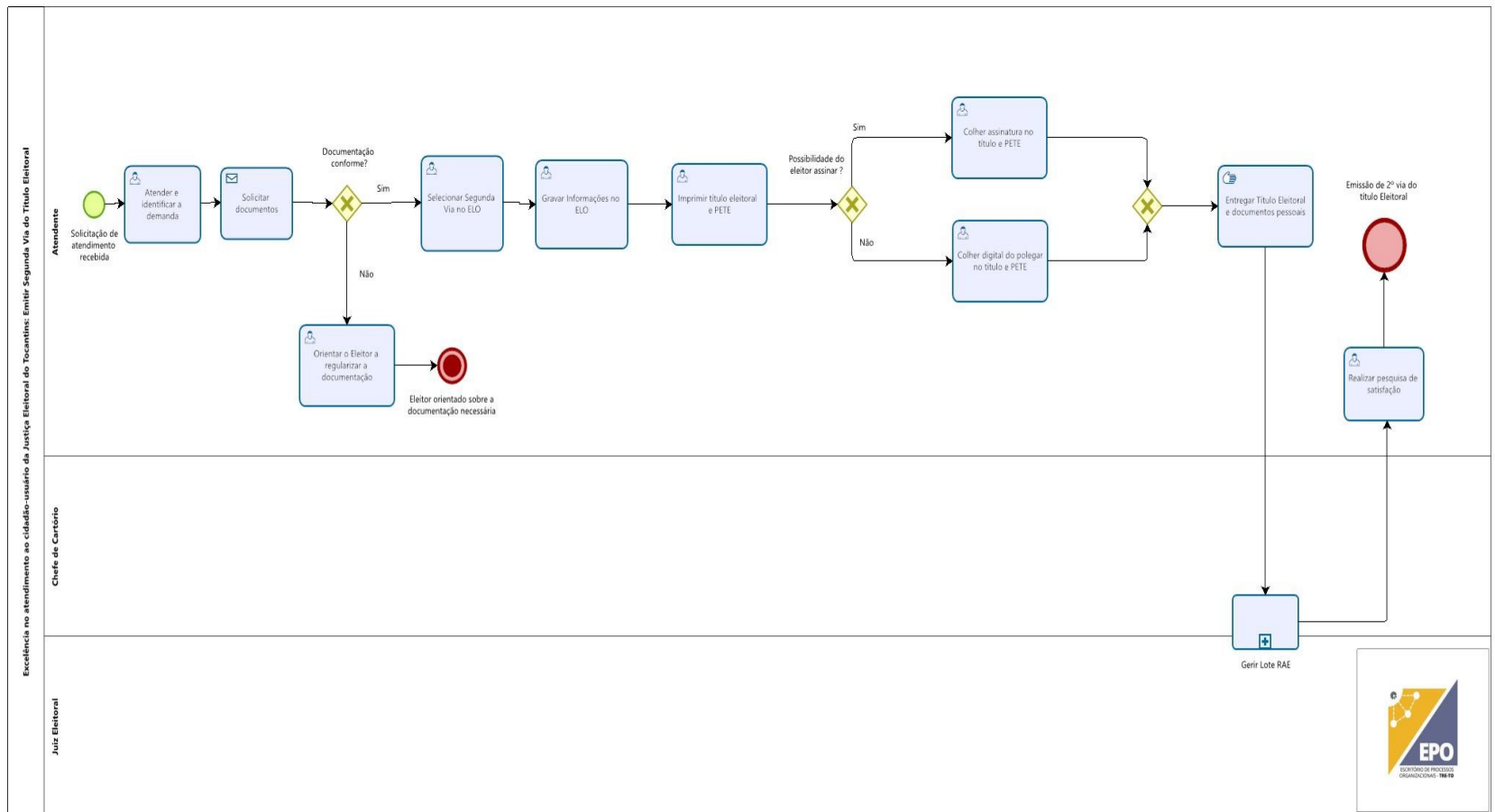
04/05/2022



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

1.1 EMITIR SEGUNDA VIA DO TÍTULO ELEITORAL



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

Descrição

A expedição de segunda via pode ser requerida a qualquer tempo, no caso de perda, extravio, inutilização ou dilaceração do título eleitoral, mesmo se existir pendência quanto ao cumprimento das obrigações de comparecimento às urnas e de atendimento a convocações para auxiliar nos trabalhos eleitorais.

Mas tal operação não possibilitará a alteração dos dados constantes do cadastro eleitoral.

Alternativamente à segunda via, poderá ser emitida a via digital do título eleitoral por meio de aplicativo da Justiça Eleitoral ou reimpresso o documento a partir do sítio eletrônico do tribunal eleitoral.

O atendimento será realizado no cartório eleitoral ou no posto de atendimento, ou ainda pela Central de Atendimento Virtual ao Eleitor instituída pela **Res. TRE/TO nº 520/2021**, 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.

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 atendente deverá incentivar 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.

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 PRESENCIAL

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

No atendimento em que for utilizado o sistema biométrico, a coleta de assinatura digitalizada suprirá a assinatura manuscrita no formulário impresso.

Na hipótese de pessoa analfabeta ou impossibilitada de manejar a caneta de coleta, será registrado pela/pelo atendente o motivo da ausência de assinatura e, sendo o caso de pessoa que não tenha membros superiores, de impressão digital.

De modo geral a impressão do RAE será dispensada.

Mas o RAE será obrigatoriamente impresso, ainda que em documento digital:

- a) se a impressão for solicitada pela pessoa atendida;
- b) nas hipóteses de realização de diligência, de indeferimento da operação ou de interposição de recurso eleitoral, para instruir o procedimento respectivo;
- c) se não for utilizado o sistema biométrico para o atendimento, hipótese na qual a assinatura do requerimento ou a aposição da impressão digital do polegar será feita na presença da(o) atendente da Justiça Eleitoral, que deverá atestar, de imediato, a satisfação dessa exigência, ou o motivo de sua impossibilidade, em caso de pessoa que não possua os membros superiores.

Concluída a operação, a(o) atendente informará que o título eleitoral será expedido e entregue à pessoa, salvo se for por ela dispensado o recebimento do documento.

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. 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.

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.

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.

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.

ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO DO ELEITOR COM DOMICÍLIO DIVERSO

De acordo com a Resolução TRE/TO nº 459/19, o eleitor com domicílio no Estado do Tocantins, independentemente do município, poderá formalizar o Requerimento de Alistamento Eleitoral (RAE), compreendidas todas as suas operações (alistamento, revisão, transferência e segunda via), em qualquer Cartório Eleitoral ou pela Central de Atendimento Virtual ao Eleitor instituída pela Resolução TRE/TO nº 520/2021.

Os requerimentos específicos de ASE serão protocolizados em qualquer zona do Estado do Tocantins, devendo ser enviado, via SEI, à zona em que o eleitor estiver inscrito.

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.

Acompanhando as regras estabelecidas pelo TSE, o Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, através da Portaria nº 4, de 10 de janeiro de 2022, estabeleceu o atendimento presencial ao público mediante prévio agendamento.

Além disso, a ferramenta Título Net permite que o cidadão-usuário requeira, remotamente, as operações do cadastro eleitoral através do Requerimento de Alistamento Eleitoral – RAE. Portanto, o comparecimento presencial não é imprescindível, a não ser que haja a necessidade de coleta dos dados biométricos, o que, conforme a Res. TSE nº 23.667/21, ainda está suspensa.

Apresentada a demanda através do Título Net, o atendente deve:

- a) conferir a relação de requerimentos feitos no Título Net e processar um a um;
- b) conferir a documentação anexada e os dados digitados pelo eleitor, inclusive verificando se estão de acordo com os dados dos documentos e retificando os dados que são possíveis de serem retificados;
- c) estando tudo conforme, gravar o Título Net, que a partir daí se torna um RAE digitado, apto a ser encaminhado para o processamento após o fechamento do lote respectivo;

d) se a documentação estiver incompleta, o atendente deve gravar o Título Net, colocar o RAE em diligência e notificar o eleitor para sanar a irregularidade em 2 (dois) dias;

e) assim que o eleitor sanar a irregularidade, o RAE estará apto a ser encaminhado para o processamento após o fechamento do lote respectivo;

f) se o eleitor não sanar a irregularidade, o RAE deverá ser indeferido.

Orienta-se priorizar o requerimento feito pelo eleitor via Título Net. Portanto, se houver pendências no requerimento de Título Net apresentado, deverão ser envidados esforços para o aproveitamento do pedido formulado pelo eleitor, cujo RAE deve, sempre que possível, ser salvo e providenciadas as diligências necessárias à conclusão do mesmo.

O Provimento CGE nº 4/2021 estabeleceu que os requerimentos de alistamento, transferência e revisão formulados por meio do Título Net deverão ser convertidos em Requerimentos de Alistamento Eleitoral (RAE) no Sistema Elo, apreciados, decididos e enviados para processamento ou, se for o caso, colocados em diligência, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

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, de 6 de dezembro de 2021, 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 canal principal de atendimento ao eleitor do Estado, superando eventuais problemas que pudessem ocorrer durante o atendimento presencial em razão do Coronavírus.

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.

Executantes

Atendente

1.2.1.1 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.

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

Não será possível realizar a 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

1.2.1.2 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

1.2.1.3 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:

Primeira - Consultas ao cadastro de eleitores (menu Eleitor < Atendimento < Consulta Eleitor)

- a) consulta combinada “eleitor + genitora + data de nascimento”;
- b) consulta combinada com menos parâmetros “eleitor + genitora e eleitor + data de nascimento”.

Segunda - Consulta aos requerimentos formalizados via Título Net (menu Eleitor < Atendimento < Consulta Título Net por requerente)

- a) consulta combinada (eleitor + genitora + data de nascimento).

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

1.2.1.4 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

1.2.1.5 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, 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

1.2.1.6 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

1.2.1.7 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

1.2.1.8 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

1.2.1.9 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

Juiz Eleitoral, Chefe de cartório

1.2.1.10 Gerir Lote RAE

Descrição

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

Executantes

Atendente

04/05/2022



2 RECURSOS

2.1 ATENDENTE

1.1 CHEFE DE CARTÓRIO

1.2 JUIZ ELEITORAL

1.3 CIDADÃO-USUÁRIO